

THE CONCEPT OF IHSAN AS A CATALYST FOR QUALITY ORGANISATIONAL MANAGEMENT SYSTEMS TOWARDS BUILDING A CIVILISED NATION

KONSEP IHSAN PEMANGKIN SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI YANG BERKUALITI DALAM PEMBINAAN NEGARA MADANI

Hasan Al-Banna Mohamedⁱ, Norashikin Sahol Hamidⁱⁱ, Elmi Baharuddinⁱⁱⁱ,
Sayuti Ab Ghani^{iv} & Azmi Ahmad^v

- ⁱ (*Corresponding author*). Profesor, Fakulti Pengurusan dan Pengajian Pertahanan, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia, Kem Perdana Sungai Besi, 57000 Kuala Lumpur. hasanalbanna@upnm.edu.my
- ⁱⁱ Pensyarah, Pusat Bahasa, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia, Kem Perdana Sungai Besi, 57000 Kuala Lumpur. norashikin.saholhamid@upnm.edu.my
- ⁱⁱⁱ Pensyarah Kanan, Fakulti Pengurusan dan Pengajian Pertahanan, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia, Kem Perdana Sungai Besi, 57000 Kuala Lumpur. elmi@upnm.edu.my
- ^{iv} Profesor, Fakulti Pengurusan dan Pengajian Pertahanan, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia, Kem Perdana Sungai Besi, 57000 Kuala Lumpur. sayuti@upnm.edu.my
- ^v Pensyarah Kanan, Jabatan Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Tenaga Nasional (UNITEN) Kampus Putrajaya, Jalan IKRAM-UNITEN, 43000 Kajang, Selangor. azmia@uniten.edu.my

Received: 10 November 2023

Article Progress
Revised: 15 February 2024

Accepted: 25 June 2024

Abstract	<p><i>An effective organisational management system should meet uniform and quality standards. This is imperative to ensure that the organisation's management planning can be implemented perfectly and of high quality. Among the noble values of priority for organisation management and staff is the value of Ihsan (courtesy), which needs to be instilled in every employee. The value of Ihsan can promote sincerity among employees when it comes to performing their tasks in a trustworthy manner towards establishing a civilised country. This study aims to analyse the concept of Ihsan from an Islamic perspective as a catalyst for implementing a quality organisational management system. In addition, this study focuses on the reality and challenges of building a quality Madani civil state. The research employs a library research method that is analysed descriptively. The study results found that the concept of Ihsan in Islam is important in producing the best and most effective organisational management. Furthermore, the Ihsan concept can also produce people who practice a balanced life between worldly means and spirituality, emphasising management practices that are trustworthy and dedicated in a civilised country. It is hoped that the concept of Ihsan practised in the management of organisations and communities will produce a glorious society and country in the future.</i></p> <p>Keywords: <i>Ihsan, Management, System, Quality, Civilization.</i></p>
Abstrak	<p><i>Sistem pengurusan organisasi yang berkesan harus memenuhi piawaian yang seragam dan berkualiti. Hal ini penting bagi memastikan segala perancangan setiap pengurusan organisasi dapat dilaksanakan dengan baik dan berkualiti. Antara nilai murni yang menjadi keutamaan pihak pengurusan dan kakitangan sesebuah organisasi adalah nilai Ihsan yang perlu diterapkan</i></p>

	<p>dalam setiap individu pekerja. Malah nilai Ihsan ini mampu menjadikan para pekerja menjalankan amanah dengan penuh ikhlas ke arah membentuk negara madani. Objektif kajian ini bertujuan menganalisa konsep Ihsan dalam perspektif Islam sebagai pemangkin pelaksanaan sistem pengurusan organisasi yang berkualiti. Selain itu, kajian ini memfokuskan kepada realiti dan cabaran dalam pembinaan negara madani yang unggul. Metodologi kajian ini adalah kajian kepustakaan yang dianalisa secara deskriptif. Hasil kajian mendapati konsep Ihsan dalam Islam merupakan elemen penting dalam melahirkan pengurusan organisasi yang terbaik dan berkesan. Tambahan pula, konsep Ihsan juga mampu melahirkan insan yang seimbang antara duniawi dan ukhrawi dengan penekanan pengurusan yang amanah dan dedikasi dalam negara madani. Diharapkan konsep Ihsan yang diamalkan dalam pengurusan organisasi dan komuniti mampu melahirkan masyarakat dan sebuah negara gemilang pada masa mendatang.</p> <p>Kata Kunci: <i>Ihsan, Pengurusan, Sistem, Kualiti, Madani.</i></p>
--	--

PENDAHULUAN

Malaysia kini ke arah pembinaan negara madani yang seimbang antara duniawi dan ukhrawi. Konsep negara madani merujuk kepada negara yang berpaksikan kepada agama sebagai dasar pemerintahan. Hal ini kerana perkataan madani berakar dari kata *al-Deen* iaitu agama atau cara hidup. Negara Madani memerlukan pekerja yang berwibawa, cemerlang dan berkualiti dalam menunaikan amanah yang dipertanggungjawabkan oleh setiap majikan. Pekerja yang bertugas dalam sesebuah organisasi harus merancang dan mengurus cabaran dan tribulasi seharian mereka dengan cara berkesan dan tersusun, khususnya dalam menempuh era pendigitalan masa kini.

Hal ini kerana dunia akhir-akhir ini sering terdedah dengan seribu macam dugaan khususnya di tempat kerja masing-masing. Jika individu tidak mengendahkan kesemua masalah tersebut, maka mereka bakal menghadapi pelbagai tekanan yang akhirnya menyebabkan masalah yang lebih teruk (Lokman & Siti Norma Aisyah, 2018).

Kesan hilangnya konsep *Ihsan* dalam diri insan atau organisasi adalah seperti kecewa, malas, tertekan, bunuh diri, terjebak dengan penyalahgunaan bahan terlarang, ketagih dengan gajet atau terlibat dengan minuman keras, jenayah kolar putih, diskriminasi, rasuah serta salah guna kuasa dan seumpamanya (Ruziah & Masdzarif, 2020). Oleh itu, modal insan atau masyarakat yang bakal dilahirkan sudah semestinya tidak selaras dengan dasar dan hasrat kerajaan untuk melihat warganegara yang hebat.

Selari dengan cita-cita untuk memastikan individu gemilang bukan hanya semasa bekerja dalam organisasi serta mengurus hal-ehwal duniawi, malah untuk mencapai *Al-Falah* kehidupannya pada hari akhirat kelak, maka ajaran Islam telah menunjuk cara terbaik bagi jalan keluar untuk kemelut kebejatan sosial ini. Sesungguhnya Islam menerusi kitab suci Al-Quran dan ajaran sunnah Nabi Muhammad SAW telah mengemukakan alternatif lengkap buat Ummat seluruhnya untuk mengurus hal kehidupan seharian menerusi contoh teladan daripada Baginda Rasulullah SAW sendiri dan juga para Sahabat. Hal ini terbukti dengan saranan Baginda SAW dalam sebuah *hadith*:

{ إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ }

Maksudnya: “Sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda yang bermaksud: Sesungguhnya Allah menyukai jika seseorang melakukan sesuatu perbuatan secara *Itqan* atau bersungguh-sungguh (*sempurna dan kualiti*).” (Hadis. Imam Tabrani, *Bab Sya’b Iman*, No. 897).

Jelas bahawa amalan konsep *Ihsan* menerusi budaya *Itqan* atau kesungguhan, kualiti, ketelitian dan ketekunan dalam kerja, pasti membuahkan hasil produk atau perkhidmatan yang mempunyai impak besar kepada organisasi dan menyebabkan pelanggan berpuas hati dengannya (Buletin RISDA, 2011). Konsep tersebut akan lebih

tersusun apabila individu pekerja itu menghiasinya dengan pelaksanaan pengurusan kerja yang berkualiti menerusi konsep utama *Ihsan* yang disemai dalam diri masing-masing. Konsep *Ihsan* ini sangat penting sebagai satu komitmen kualiti seseorang dalam melaksanakan amanah demi kerana Allah SWT (Berita Harian, 2011).

Bahkan pelaksanaan konsep *Ihsan* sebagai dasar teras pembangunan insan dan pengurusan sesebuah organisasi adalah satu perkara yang sangat tepat pada masa kini. Hal ini menurut Ruziah dan Masdzarif (2020) bahawa konsep *Ihsan* terbina atas asas fitrah kejadian manusia oleh Allah SWT. Malah, konsep *Ihsan* ini akan melahirkan jiwa insani yang berada dalam kesedaran ketuhanan yang hakiki dan tinggi. Akhirnya, ia dapat mengawal individu tertentu untuk sentiasa berada dalam hidup berkeadilan dan kemakrufan.

SOROTAN LITERATUR

Konsep Sistem Pengurusan Berkualiti

Konsep Sistem Pengurusan Kualiti telah banyak dibincangkan dalam kajian literatur pengurusan kualiti khasnya. Ahli akademik serta pengamal menumpukan banyak perhatian kepada falsafah Pengurusan Kualiti Menyeluruh (*Total Quality Management - TQM*) dan kesannya terhadap prestasi organisasi. Dalam sebuah kajian oleh Sweis et al. (2019), mengenai *Royal Jordanian Airlines*, para penyelidik mendapati bahawa terdapat korelasi yang kukuh antara konsep Pengurusan Kualiti Menyeluruh dengan prestasi sesebuah organisasi.

Di samping itu, Permana et al. (2021) juga mengatakan bahawa konsep Pengurusan Kualiti Menyeluruh dianggap sebagai salah satu konsep popular yang digunakan untuk mengurus kualiti produk dan perkhidmatan secara menyeluruh yang masih relevan untuk digunakan bagi meningkatkan prestasi organisasi dan perniagaan serta kepuasan pelanggan dengan berkesan.

Pengurusan Kualiti yang menyeluruh dari perspektif pengurusan Islam menurut Yusub (2015) boleh dikatakan sebagai satu proses berterusan untuk meningkatkan prinsip pengurusan, proses pengeluaran barangan dan pemberian perkhidmatan berkualiti kepada masyarakat dengan memastikan penglibatan *Jama'ah* dan membuat keputusan dalam menyelesaikan masalah melalui *Syura* demi mencapai kepuasan dan kesenangan pelanggan. Hal ini terutamanya kerana ia sesuatu yang dituntut oleh Allah SWT dalam ajaran Islam.

Mohiuddin dan Hanif (2021) juga menegaskan bahawa akar umbi Pengurusan Kualiti Menyeluruh boleh dikesan lebih 1,400 tahun dahulu dalam kitab suci Al-Qur'an dan ajaran Nabi Muhammad SAW. Terdapat ayat-ayat Al-Qur'an yang menekankan pentingnya untuk berbuat baik dan melakukan perkara yang betul. Perkara ini juga perlu diaplikasikan dalam setiap aspek hidup, termasuklah pengurusan perniagaan dan organisasi.

Manusia yang diciptakan oleh Allah SWT yang telah dijadikan sebagai khalifah di muka bumi hendaklah mentadbir dan mengurus bumi dengan sebaik-baiknya seperti Allah SWT mentadbir alam ini. Ajaran Islam telah menitikberatkan konsep kualiti, kekemasan, perlakuan yang betul, tertib dan tidak secara sambil lewa. Bermula daripada urusan yang sekecil-kecilnya sehinggalah kepada urusan yang sebesar-besarnya. Sebagai contohnya seperti menguruskan hal ehwal sesebuah organisasi, ia memerlukan pengurusan yang baik, tepat dan terarah penyusunannya dalam kerangka sesebuah pengurusan supaya matlamat yang ingin dicapai berjaya dan sebarang masalah dapat diselesaikan dengan cekap dan berkesan (Saihu, 2020).

Dengan itu, sistem pengurusan berkualiti dengan menekankan nilai-nilai murni seperti dalam ajaran Islam haruslah dititikberatkan dalam kehidupan seseorang pekerja. Sekiranya dalam diri individu tersebut sudah hilang nilai suci agamanya, pasti kepincangan negara, kemerosotan organisasi dan kebejatan sosial yang hanya mementingkan unsur materialistik pasti akan berlaku.

Oleh kerana itu, konsep pengurusan dalam Islam menurut Sidek (2018) perlu diperkenalkan dalam kehidupan manusia. Hal ini demikian kerana sesuatu pekerjaan

bukannya sekadar bekerja rutin seperti biasa, namun menjadi kewajiban tugas itu perlu betulkan niat hanya kerana Allah SWT dengan berfokuskan konsep *Ihsan*.

Malah, Sidek (2018) berkongsi pandangan kritisnya tentang konsep *Ihsan* ini dengan menambah bahawa:

“Keikhlasan menjadi kunci utama dalam melakukan sesuatu apatah lagi jika keikhlasan itu terhubung dengan Allah SWT. Selain itu, konsep cara kerja individu untuk organisasi menunjukkan pentingnya jiwa bersama dalam menggembelng supaya sesebuah organisasi itu menjadi lebih kuat dan mantap. Penekanan tentang konsep kerja dengan amanah hasilnya adalah ibadah, kerja dengan cemerlang pahalanya gemilang, kerja yang bermanfaat hasilnya berkat”.

Rentetan itu, sistem pengurusan yang berkualiti sering menjadi perbincangan para sarjana Muslim sama ada tempatan mahupun antarabangsa. Sistem pengurusan dalam sesebuah organisasi perlu direncanakan sebaiknya dengan prinsip nilai murni dan dasar yang benar dan betul pada setiap masa dan ketika. Hal ini perlu seiring dan seirama dengan pembangunan dan perkembangan ekonomi, sosial dan teknologi pendigitalan terkini agar membentuk satu masyarakat berkualiti tanpa mengorbankan nilai-nilai murni dalam diri individu.

Hakikatnya, dalam negara Malaysia sudahpun mempunyai piawaian khusus bagi sistem pengurusan kualiti yang berasaskan keperluan Syariah *Islamiyyah*. Sistem ini dikenali sebagai Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah (MS 1900) yang dikendalikan di bawah bidang kuasa pihak SIRIM Berhad. Sistem ini sebenarnya wujud bersama dengan piawaian atau *standard* lain iaitu MS 1500 (piawaian makanan halal). Namun, kedua-dua piawaian ini sedikit berbeza tentang pihak pengawalannya iaitu piawaian MS 1500 di bawah bidang kuasa JAKIM.

Walau bagaimanapun, kedua-dua piawaian ini sangat memberikan impak besar kepada seluruh organisasi yang memperoleh pensijilannya. Bagi piawaian MS 1900 pula, ia mula diperkenalkan sejak tahun 2005 yang lalu dan sehingga kini terdapat sebanyak 41 buah syarikat atau organisasi dalam negara yang telah berjaya mendapatkan pensijilannya.

Perkembangan yang semakin sihat dalam mendapatkan pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Berasaskan Syariah (MS 1900) ini dalam sesebuah organisasi haruslah dipergiatkan lagi. Hal ini demikian kerana menerusi pelaksanaan SPK MS 1900, organisasi mampu merealisasikan nilai murni dan nilai teras dengan lebih tersusun menerusi penilaian nilai yang dilakukan serta analisis mendalam terhadap Titik Kawalan Kritikal Syariah yang wujud dalam sijil tersebut. Menurut Yusub (2015), Sistem Pengurusan Kualiti berasaskan Syariah jauh lebih baik daripada perspektif konvensional Barat kerana ia bertujuan bukan sahaja untuk kepentingan duniawi, tetapi juga untuk kebaikan pada hari akhirat kelak yang dikenali sebagai *al-Falah* (kejayaan hakiki).

Oleh yang demikian, pelaksanaan dan impak sistem pengurusan kualiti yang didasari dengan ajaran Syariah serta nilai-nilai murni dengan penerapan konsep *Ihsan* harus dikaji dengan lebih mendalam agar dapat memberi manfaat kepada komuniti secara umumnya dan sebagai pemangkin kekuatan dalam pembinaan Negara Madani yang diimpikan.

Konsep *Ihsan* Dalam Perspektif Islam

Islam merupakan sistem kehidupan yang lengkap dari segi aqidah kepercayaan, ibadah aspek penyembahan dan *Ihsan* dari segi keluhuran hati budi dan nilai murni insan. Maka konsep *Ihsan* dalam Islam merupakan pelengkap dalam ajaran Islam. Menurut Mohd Mokhtar dan Ahmad (2019), antara nilai dan prinsip utama yang diperkenalkan oleh Nabi Muhammad SAW semasa membentuk negara Islam Madinah ialah nilai murni *Ihsan*, *Syura*, keadilan dan keikhlasan (Akademi Pengurusan YAaPEIM, 2017). Malahan, konsep *Ihsan* itu merupakan satu nilai murni yang ditegaskan oleh Junjungan Besar Nabi Muhammad SAW sejak dari awal lagi menerusi *Hadith* Baginda:

{بَيْنَمَا نَحْنُ جُلُوسٌ عِنْدَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ ذَاتَ يَوْمٍ إِذْ طَلَعَ عَلَيْنَا رَجُلٌ شَدِيدُ بَيَاضِ الثِّيَابِ شَدِيدُ سَوَادِ الشَّعْرِ، لَا يُرَى عَلَيْهِ أَثَرُ السَّفَرِ وَلَا يَعْرِفُهُ مِنَّا أَحَدٌ، حَتَّى جَلَسَ إِلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَأَسْنَدَ رُكْبَتَيْهِ إِلَى رُكْبَتَيْهِ، وَوَضَعَ كَفَّيْهِ عَلَى فَخِذَيْهِ، وَ قَالَ : يَا مُحَمَّدُ أَخْبِرْنِي عَنِ الْإِسْلَامِ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : الْإِسْلَامُ أَنْ تَشْهَدَ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، وَتُقِيمَ الصَّلَاةَ، وَتُؤْتِيَ الزَّكَاةَ، وَتَصُومَ رَمَضَانَ، وَتَحُجَّ الْبَيْتَ إِنْ اسْتَطَعْتَ إِلَيْهِ سَبِيلًا. قَالَ : صَدَقْتَ. فَعَجَبْنَا لَهُ يَسْأَلُهُ وَيُصَدِّقُهُ. قَالَ : فَأَخْبِرْنِي عَنِ الْإِيمَانِ، قَالَ : أَنْ تُؤْمِنَ بِاللَّهِ، وَمَلَائِكَتِهِ، وَكُتُبِهِ، وَرُسُلِهِ، وَالْيَوْمِ الْآخِرِ، وَ تُوْمِنَ بِالْقَدْرِ خَيْرِهِ وَ شَرِّهِ. قَالَ : صَدَقْتَ. قَالَ : فَأَخْبِرْنِي عَنِ الْإِحْسَانِ، قَالَ : أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ فَإِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ. قَالَ : فَأَخْبِرْنِي عَنِ السَّاعَةِ قَالَ : مَا الْمَسْئُولُ عَنْهَا بِأَعْلَمَ مِنَ السَّائِلِ. قَالَ : فَأَخْبِرْنِي عَنِ أَمَارَاتِهَا، قَالَ : أَنْ تَلِدَ الْأُمَّةُ رِبَّتَهَا، وَأَنْ تَرَى الْحُمْرَةَ الْعَرَاءَةَ الْعَالَةَ رِعَاءَ الشَّاءِ يَتَطَاوَلُونَ فِي الْبُنْيَانِ، ثُمَّ أَنْطَلَقَ، فَلَبِثْتُ مِائِيًا، ثُمَّ قَالَ : يَا عُمَرُ، أَتَدْرِي مِنَ السَّائِلِ؟ قُلْتُ : اللَّهُ وَ رَسُولُهُ أَعْلَمُ. قَالَ : فَإِنَّهُ جِبْرِيلُ أَتَاكُمْ يُعَلِّمُكُمْ دِينَكُمْ }

Maksudnya: Telah menceritakan kepada kami Musaddad berkata, Telah menceritakan kepada kami Isma'il bin Ibrahim telah mengkhabarkan kepada kami Abu Hayyan At Taimi dari Abu Zur'ah dari Abu Hurairah berkata; pernah Nabi SAW pada suatu hari muncul dekati para sahabat, lalu datang seorang lelaki bertemunya kemudian bertanya: "Apakah iman itu?" Nabi SAW menjawab: "Iman itu ialah kamu beriman kepada Allah, malaikat-malaikat-Nya, kitab-kitab-Nya, pertemuan dengan-Nya, Rasul-Rasul-Nya, dan kamu beriman kepada hari kebangkitan". Kemudian dia berkata: "Apakah Islam itu?" Jawab Nabi SAW: "Islam itu ialah kamu mengabdikan diri terhadap Allah dan tidak menyekutukannya dengan suatu apapun, kamu dirikan solat, kamu tunaikan zakat yang diwajibkan, dan berpuasa di bulan Ramadan". Kemudian dia bertanya lagi: "Apakah ihsan itu?" Nabi SAW menjawab: "Kamu menyembah Allah seolah-olah melihat-Nya namun sekiranya kamu tidak dapat melihat-Nya maka sesungguhnya Dia sentiasa melihatmu". Kemudian dia bertanya lagi: "Bilakah terjadinya hari kiamat?" Nabi SAW menjawab: "Yang ditanya tentang itu tidak lebih tahu dari yang bertanya. Namun aku akan terangkan kepadamu tanda-tandanya; (yaitu); jika seorang hamba telah melahirkan tuannya, dan jika para penggembala unta yang berkulit hitam berlomba-lomba membangun bangunan. Ada lima perkara tidak akan diketahuinya melainkan Allah". Kemudian Nabi SAW membaca: "Sesungguhnya hanya Allah mengetahui tentang hari kiamat". (Hadith. Muslim. Bab Soalan Jibril tentang Iman, Islam, Ihsan dan Pengetahuan Kiamat, No. 8).

Selain daripada Iman dan Islam, *Hadith* di atas menjelaskan konsep *Ihsan* yang sebenar dalam kehidupan beragama dengan pengabdian diri kepada Tuhan. Bahkan menggambarkan konsep *Ihsan* dalam kehidupan seseorang manusia khususnya semasa melaksanakan ibadat kepada Penciptanya, bermuamalat sesama manusia dan sebagainya (Izzaty Ulya Munirah et al., 2015). Selain itu, al-Zuhaili (2011) dalam menafsirkan ayat Al-Quran dari *Surah al-Nahl*, ayat 90 iaitu meletakkan *Ihsan* dalam ibadah dan *muamalat*, *Ihsan* dalam menjalankan hukuman, *Ihsan* dalam menunaikan janji atau melangsaikan hutang serta pelbagai aktiviti seharian manusia.

Malahan konsep *Ihsan* ini terpakai dan boleh diadaptasi dalam amalan kehidupan seharian seseorang. Hal ini dengan syarat apabila seseorang insan mempunyai iman yang sempurna iaitu pengetahuan dan keyakinan yang mendalam terhadap Allah SWT, beserta kesempurnaan Islam iaitu penerimaan dan kepatuhan sepenuhnya terhadap ajaran-ajaran Pencipta, maka lahirkan amal-amal kebaikan iaitu *Ihsan* kerana rasa keyakinan dan

ketundukan terhadap Allah SWT semata-mata (Nor Akrimi & Anuar, 2017). Selain itu, Allah SWT menegaskan konsep *Ihsan* ini dalam al-Quran:

﴿ وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۚ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا ﴾

Maksudnya: “Dan hendaklah kamu beribadat kepada Allah dan janganlah kamu sekutukan Dia dengan sesuatu apa jua; dan hendaklah kamu berbuat baik kepada kedua ibu bapa, dan kaum kerabat, dan anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, dan jiran tetangga yang dekat, dan jiran tetangga yang jauh, dan rakan sejawat, dan orang musafir yang terlantar, dan juga hamba yang kamu miliki. Sesungguhnya Allah tidak suka kepada orang-orang yang sombong takbur dan membangga-banggakan diri”. (al-Quran. al-Nisa’: 36)

Dalam firman Allah SWT yang lain iaitu *Surah Ali-Imran*, ayat 134 yang menjelaskan tentang definisi perkataan ‘*Al-Muhsinin*’ seperti yang dinyatakan oleh Sayid Qutub (2000) sebagai golongan yang dikasihi Allah SWT dan kasih kepadaNya. Disebabkan dorongan rasa kasih sayang kepada Allah SWT akan menjadikan manusia mempunyai keinginan yang kuat untuk melakukan amal kebaikan. Setiap amal kebaikan tersebut adalah nilai *Ihsan* dan ia bersumberkan daripada Tauhid dan keimanan semata-mata kepada Allah SWT (Sayid Qutub, 2000).

Konsep *Ihsan* ini juga menurut Zaitul Azma (2017) dalam kajiannya yang menyatakan bahawa *Ihsan* mempunyai dua maksud secara literal. Pertamanya, definisi *Ihsan* yang bermakna melakukan sesuatu tindakan dengan baik, kualiti dan sempurna. Manakala maksud *Ihsan* yang kedua pula adalah melakukan sesuatu atas permintaan seseorang.

Tambahan pula menurut Syed Othman al-Habshi (1998), sifat *Ihsan* dapat disandarkan kepada tiga perkara utama iaitu yang pertama, *Ihsan* yang bermaksud tingkah laku yang betul, baik, kebajikan, berperikemanusiaan dan belas kasihan. Kedua, *Ihsan* yang difahami daripada *Hadith* Rasulullah SAW yang memberi maksud suatu perasaan takut yang timbul dalam diri dan merasakan dirinya sentiasa diperhatikan oleh Allah SWT sewaktu mendekati diri kepadaNya (*muraqabah*). Ketiga, *Ihsan* yang bermaksud melakukan sesuatu pekerjaan dengan kaedah yang terbaik (*proficiency*).

Jika dirujuk kepada pekerjaan dalam sebuah organisasi, maka konsep *Ihsan* sangat dituntut. Hal ini dijelaskan oleh Hasan al-Banna et al. (2011) bahawa nilai *Ihsan* merupakan satu komitmen kualiti untuk seseorang melakukan ibadat kepada Allah SWT. Di samping itu, jika disoroti kepada beberapa ayat suci Al-Quran jelas menunjukkan bahawa Allah SWT menciptakan segala sesuatu dengan sebaik-baiknya tanpa kekurangan atau sifar kecacatan (*zero defects*).

Konsep sifar kecacatan ini telah dipraktikkan oleh dunia Barat dan Timur dengan berasaskan kepada konsep yang diperkenalkan dalam ajaran Islam ini menerusi nilai *Ihsan* tersebut. Sehubungan dengan itu, kajian oleh Hasan Al-Banna et al. (2011) yang telah menegaskan dua definisi penting *Ihsan* dalam sesuatu tindakan. Konsep *Ihsan* pertama iaitu ‘sesuatu yang terbaik dan paling elok’. Keduanya ialah konsep ‘melakukan sesuatu amalan secara berkualiti melalui suatu tahap kesedaran yang tinggi bahawasanya setiap tindakan tersebut dalam pemerhatian dan penilaian Allah SWT.

Sehubungan itu, Ibnu Hajar al-Asqalani (2004) dalam kitabnya ‘*Fathul Bari Bi Sharh Sahih al-Bukhari*’ menerangkan maksud *Ihsan* yang disebutkan dalam *Hadith* adalah *Itqan* atau bersungguh-sungguh dan teliti dalam beribadah.

Rentetan itu juga, konsep *Ihsan* ini akan semakin terserlah kesannya apabila didasarkan dengan aspek tauhid sebenar iaitu kepercayaan kepada Allah SWT yang sebenarnya menerusi konsep *Uluhiyyah* dan *Rububiyah*. Apabila majikan atau pekerja di sesebuah organisasi memiliki keimanan yang teguh kepada Allah SWT dan Rasul-Nya, maka urusan tabdir organisasi berkenaan akan berkualiti (Hasan Al-Banna et al., 2013) dan sekaligus mampu melahirkan masyarakat madani yang gemilang. Falsafah tauhid ini perlu

diangkat sebagai satu pegangan teguh individu untuk memantapkan hubungan seseorang dengan Penciptanya (*Habl min Allah*) dan juga hubungan sesama manusia dan juga makhluk lain (*Habl min al-Nas*) (Hasan Al-Banna et al., 2015). Justeru, penekanan kepada konsep sebenar pendidikan tauhidik dan ajaran Islam harus menjadi satu keperluan penting dalam mendokong aspirasi dan tonggak masyarakat madani yang dicitakan (Nadiawati & Aspalilah, 2023).

Majikan dan pengurus organisasi juga tidak terlepas perlulah mempunyai nilai murni *Ihsan* dalam mengarahkan tugas dan kerja kepada pihak kakitangannya tanpa membebankan mereka di luar kemampuan seseorang (Ilhaamie, 2001). Adapun para pekerja pula menunaikan amanah yang dipertanggungjawabkan oleh majikan dengan sebaiknya, sesegera mungkin, tanpa bertangguh dan selesaikan dengan cermat dan teliti. Begitu juga, mengerjakan sesuatu tuntutan dan urusan kerja bukan niat disebabkan pekerja atau majikan, tetapi hanya kerana Allah SWT dengan jujur dan ikhlas (Ahmad Nasir, 2017). Apabila kedua-dua pihak pengurus dan pekerja saling menunaikan kerja dengan nilai *Ihsan*, pasti matlamat dan objektif yang dirancang serta azam yang dicitakan akan tercapai. Oleh kerana itu, konsep *Ihsan* ini menekankan amalan membuat kebaikan dengan seikhlas hati kepada semua orang dalam mengharapkan kebaikan orang lain kepada diri sendiri (Berita Harian, 2015).

Di samping itu juga, pihak pengurus perlu mendengar rintihan dan aduan dari pelbagai pihak dengan menyelesaikannya secepat mungkin dan sedaya upaya yang ada. Sekiranya wujud ketidakpuasan dalam aspek tertentu, maka haruslah diperbincangkan secara konsep *Syura* dan kolektif. Kemudian, pelaksanaan sesuatu tugas perlu diselesaikan bukan hanya secara rutin seperti biasa tetapi melakukannya dengan lebih sempurna dan di luar kebiasaannya atau dengan istilah lain dikenali sebagai kreativiti dan inovatif.

Hal ini ditegaskan oleh Imam al-Ghazali (1990) bahawa konsep *Ihsan* merangkumi amalan atau budaya sesuatu melebihi keadaan asalnya. Perkara ini bermaksud bahawa umat Islam seharusnya keluar dari kelompok yang hanya melakukan sesuatu pada tahap yang sama, akan tetapi memperbaiki mutu sesuatu amalan dan perlakuan seharian (Nor Akrimi & Anuar, 2017) agar dapat menguasai segenap aspek kehidupan semoga menjadi masyarakat yang hebat dan bertamadun tinggi.

Dengan itu, amalan pengurusan kualiti mengikut perspektif Islam seperti penerapan nilai *Ihsan* adalah sesuatu yang signifikan dalam memajukan pengurusan sesebuah syarikat. Hal ini bertujuan memberikan tumpuan kepada produk atau menyediakan perkhidmatan selaras dengan keperluan dan tuntutan Syariah. Amalan-amalan begini jika diuruskan dengan baik akan memperoleh kejayaan dan kecemerlangan bukan sahaja di dunia nyata tetapi juga pada hari akhirat.

Sistem pengurusan kualiti yang dipelopori di Barat, seperti Pengurusan Kualiti Menyeluruh, hanya menekankan aspek teknikal seperti *input-output*, prosedur dan proses kerja, pilihan pelanggan, dan hubungan dengan pembekal. Mereka mengabaikan aspek kerohanian atau spiritual seperti kebajikan pekerja, nilai muhibah, integriti, etika, moral dan tanggungjawab sosial.

Justeru, seseorang pemilik atau pengurus hendaklah mewujudkan sistem pengurusan kualiti yang berteraskan nilai Islam yang menekankan *Ihsan* dan *Itqan* (membuat sesuatu dengan ilmiah dan indah). Jelaslah bahawa dua tonggak utama ini adalah bertujuan memastikan kesinambungan dan kelancaran sistem pengurusan kualiti dalam sesebuah perusahaan. Secara langsung, ia menjadikan sistem pengurusan kualiti lebih berperikemanusiaan dari segi bertimbang rasa, sikap tolong-menolong dan saling mengasihani (Aziz et al., 2014).

METODOLOGI

Penulisan artikel ini menggunakan metodologi kualitatif bagi membuktikan ketepatan setiap fakta yang dikemukakan. Pengumpulan data dalam setiap kajian kualitatif boleh dilakukan secara kaedah temu bual, pemerhatian, dokumentasi atau kajian perpustakaan (Kamarul, 2012). Kaedah perpustakaan digunakan melalui kajian yang telah dijalankan oleh pengkaji yang lain bagi mendapatkan data yang relevan (Mohd Shaffie, 1991). Sehubungan dengan itu, penulisan ini tertumpu kepada bahan-bahan rujukan yang berkaitan di perpustakaan yang memfokuskan kepada aspek-aspek kajian. Seterusnya, kaedah dokumentasi juga turut dilaksanakan dalam kajian ini, iaitu merupakan kajian ke atas konsep penghayatan nilai dalam organisasi yang telah direkodkan dalam laman sesawang, jurnal, buku serta catatan dan sebagainya. Kaedah ini merupakan kaedah yang sistematik untuk menilai sesebuah dokumen sama ada secara bercetak atau secara elektronik (Bowen, 2009).

Rentetan itu, dalam kaedah penganalisan data terdapat dua kaedah analisis iaitu analisis kandungan dan analisis tekstual. Analisis kandungan boleh digunakan ke atas bahan bercetak seperti buku, minit mesyuarat dan sebagainya dan juga bahan elektronik iaitu seperti tv, drama dan sebagainya (Ahmad Sunawari, 2005). Manakala kaedah kualitatif juga mengandungi analisis tekstual iaitu kaedah mengumpul dan menganalisis kajian ke atas teks sesebuah kajian (Mackee, 2001). Tujuan analisis tersebut dijalankan adalah untuk memahami setiap isi kandungan teks yang dikaji.

Oleh itu, dalam penulisan ini pengkaji memfokuskan kepada kajian secara analisis tekstual dengan merujuk kepada beberapa sorotan kajian yang berkaitan dengan tajuk yang dikaji bagi meneroka konsep dan cabaran nilai murni iaitu *Ihsan* yang menjadi pemangkin bagi pelaksanaan sistem pengurusan kualiti ke arah pembentukan organisasi cemerlang, seterusnya masyarakat yang gemilang dan madani.

Berikut adalah proses metodologi pengumpulan dan analisis data bagi kajian ini seperti dalam Jadual 1 di bawah:

Bil.	Perkara	Metodologi Aktiviti Pengumpulan dan Analisis Data Kajian
1	Reka Bentuk	Kajian Kualitatif.
2	Kaedah	Kajian Perpustakaan dengan merujuk kepada bahan-bahan berkaitan di perpustakaan.
3	Analisis Data	Analisis secara Tekstual terhadap bahan penulisan yang tertumpu kepada konsep dan cabaran nilai murni (<i>Ihsan</i>) yang menjadi pemangkin bagi pelaksanaan sistem pengurusan kualiti dalam organisasi.

Jadual 1: Proses Metodologi Kajian

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Hasil perbincangan dalam artikel ini membuktikan bahawa konsep *Ihsan* sememangnya memberi impak besar kepada seseorang pekerja lebih-lebih lagi individu Muslim. Antara impak ketara yang diperolehi hasil dari penghayatan nilai murni *Ihsan* dalam bekerja adalah mengukuhkan budaya berintegriti dalam kalangan pekerja.

Hal ini terbukti dengan hasil kajian yang dilakukan oleh Nor Akrimi dan Anuar (2017) yang menjelaskan bahawa nilai *Ihsan* menjadi satu motivasi kepada para pekerja untuk mengamalkan akhlak *Mahmudah*, nilai murni, kerja bersungguh-sungguh dan tanggungjawab sehingga melahirkan satu budaya kerja yang berintegriti. Impak penghayatan nilai *Ihsan* dalam kehidupan sebenarnya akan menjadi motivasi dan pengawal kepada tingkah laku seseorang. Nilai murni *Ihsan* akan memotivasikan manusia untuk melakukan amalan berintegriti serta menjadi pengawal kepada manusia untuk menghindari perkara-perkara yang tidak berintegriti atau *Mazmumah*. Hasilnya akan mewujudkan sebuah organisasi yang mempunyai sistem urus tadbir yang cekap dan mantap serta masyarakat yang madani berkonsepkan acuan nilai murni Islam.

Selain itu, terdapat juga kajian yang dilaksanakan oleh Muhammad Heikal dan Noor Azizah (2019) yang mendapati bahawa hubungan penghayatan nilai *Ihsan* dengan prestasi kerja dalam kalangan pensyarah walaupun lemah tetapi signifikan. Jelas menunjukkan dapatan kajian tersebut yang dijalankan dalam kalangan pensyarah di Kolej Universiti Islam Melaka mempunyai impak antara *Ihsan* dan prestasi bekerja. Oleh kerana itu, dengan wujudnya penghayatan nilai *Ihsan* dalam diri seseorang pekerja seperti pensyarah secara tidak langsung akan mempengaruhi prestasi kerja yang lebih cemerlang dan berkualiti.

Kajian Izzaty Ulya Munirah et al. (2015) juga memfokuskan kepada nilai *Ihsan* dalam pengurusan sesebuah organisasi yang berteraskan Islam. Hasil kajian tersebut mendapati bahawa pekerja yang mengamalkan nilai *Ihsan* akan sentiasa bermotivasi tinggi dan akan mewujudkan suasana yang harmoni dalam organisasinya kerana individu berkenaan mengetahui bahawa tanggungjawab yang dipegang merupakan amanah daripada Allah SWT.

Penerapan nilai murni khususnya nilai *Ihsan* ini turut ditegaskan dalam kajian Jamilah dan Nur Nasliza Arina (2018) yang menyatakan bahawa pentingnya aspek penerapan dan pemerkasaan nilai murni iaitu *Ihsan* terhadap masyarakat Malaysia terutamanya kepada golongan remaja kerana mereka merupakan generasi bakal pemimpin yang akan memacu dan mencorakkan masa depan Negara Madani. Selain itu, kajian yang dilakukan oleh Zaitul Azma (2017) turut membincangkan bahawa nilai insanियah dan *Ihsan* perlu dipraktikkan bagi memupuk nilai santun, nilai hormat dalam komunikasi dalam kalangan pelajar demi kesejahteraan masyarakat dan negara pada masa hadapan.

Selain itu, terdapat juga kajian yang dilaksanakan oleh Lokman dan Siti Norma Aisyah (2018) yang menegaskan menerusi kajian strategi mereka bahawa sistem pengurusan organisasi yang berkesan adalah berkait rapat dengan amalan-amalan prinsip pengurusan Islam seperti amalan mengutamakan pelanggan iaitu bertepatan dengan nilai murni *Ihsan*, konsep *Syura* dan seumpamanya. Dapatan kajian mereka merumuskan bahawa amalan pengurusan kualiti sama ada perspektif konvensional dan juga Islam akan berjaya apabila sistem pengurusannya diterapkan dengan amalan nilai-nilai murni sejagat. Tambahan pula, konsep *Ihsan* seringkali dikaitkan dengan amalan baik yang dilaksanakan demi menjamin kemaslahatan umat manusia keseluruhannya.

Terdapat juga kajian oleh Masitah et al. (2018) yang menekankan kualiti kerja menurut perspektif Islam yang sangat berkait rapat dengan memperoleh keredhaan Allah SWT. Menurut hasil kajian mereka bahawa teras kepada kualiti kerja dan kecemerlangan ini adalah merujuk kepada pembinaan sahsiah, nilai murni dan akhlak yang unggul dalam diri pekerja yang berfokuskan kepada konsep *Ihsaniyyah*, *Tawhidik*, *Syura* dan *Istiqamah* dalam melakukan sesuatu kerja.

Tambahan pula, terdapat sarjana yang menekankan beberapa cabaran yang terpaksa dilalui untuk merealisasikan amalan terbaik dalam sistem pengurusan organisasi yang berkualiti. Antaranya Fadzila Azni (2010) yang menegaskan bahawa pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang menekankan nilai murni adalah berbeza dengan amalan kualiti secara konvensional. Bahkan, sistem kualiti yang berasaskan perspektif Islam tersebut membawa kepada cabaran-cabaran khusus yang harus dihadapi oleh individu Muslim, antaranya:

1. Penghayatan kepada nilai murni, akhlak dan etika yang tinggi menerusi budaya insanियah untuk menggalakkan pembinaan sahsiah dan budi pekerti yang mulia.
2. Pembinaan jati diri yang sebenar untuk melahirkan modal insan yang bertaqwa dan beriman bagi memajukan negara yang madani seiring dengan kemajuan semasa.
3. Pembudayaan ciri-ciri yang positif dalam pekerjaan seharian dengan penuh iltizam, dan istiqamah dalam semua peringkat organisasi.
4. Penekanan yang seimbang kepada aspek insanियah dalam melaksanakan aktiviti-aktiviti kualiti seperti mementingkan nilai murni *Ihsan*, *Itqan*, *Istiqamah* (penambahbaikan berterusan), telus, komitmen bagi memperoleh hasil yang terbaik.

5. Penguasaan ilmu pengetahuan dan kemahiran yang berterusan melalui konsep pembelajaran sepanjang hayat (PSH) dengan menyertai program-program yang bersesuaian pada setiap masa.
6. Pemupukan motivasi untuk melakukan sesuatu kerja dengan pemberian ganjaran bukan hanya bersifat materialistik semata-mata, tetapi berfokuskan untuk mendapatkan kejayaan hakiki (*al-Falah*) dan keredaan Allah SWT.
7. Cabaran seterusnya adalah untuk melahirkan pemimpin organisasi yang bersifat *Qawiy* (mempunyai kekuatan dalaman dan luaran) serta beramanah dalam melaksanakan tugas.
8. Cabaran paling besar yang perlu dihadapi oleh pihak pengurusan organisasi adalah untuk melakukan perubahan diri sendiri ke arah yang lebih cemerlang pada setiap masa. Hal ini kerana sesuatu transformasi atau reformasi tidak berjaya dilakukan sekiranya individu tersebut tidak mahu mengubahnya.

Rentetan kepentingan nilai-nilai murni ini, maka konsep *Ihsan* ini diteruskan dengan lebih berfokus menerusi agenda negara yang dicadangkan dalam Amanat Khas Perdana Menteri Tahun 2023 iaitu menerusi konsep 'Membangun Malaysia Madani' yang mempunyai enam rukun atau asas yang harus diselami oleh semua lapisan masyarakat. Antara rukun tersebut adalah nilai *Ihsan* yang perlu dimiliki oleh setiap komuniti dengan mengambil perhatian dan bersikap prihatin dengan orang lain. Malahan, konsep *Ihsan* ini juga merujuk kepada tanggungjawab sosial dalam menyelami penderitaan dan kemelaratan seseorang individu dengan membantu mereka ke arah memperbaiki kehidupan dengan lebih cemerlang (Utusan Malaysia, 2023). Sudah semestinya matlamat negara untuk merubah masyarakatnya menjadi komuniti yang sejahtera, berdaya saing, saling menghormati sesama insan, bekerja dengan berkualiti tinggi dan yang pentingnya mengamalkan nilai *Ihsan* dalam diri individu (Berita Harian, 2023) pada setiap masa agar negara tercinta berupaya menuju masa depan yang lebih gemilang.

KESIMPULAN

Secara tuntasnya, konsep *Ihsan* ini sangat mendasari kehidupan manusia sebagai satu panduan utama untuk hamba Allah SWT melaksanakan *taklif* dan amanah khalifah di muka bumi ini dengan berkesan. Pelaksanaan *Fardhu Ain* dan *Fardhu Kifayah* dalam kehidupan individu menjadi teras pencapaian *Al-Falah* di dunia dan akhirat nanti. Sehubungan itu, kesinambungan antara rohani (*spiritual*) dan jasmani (materialistik) harus disinergikan bersama dengan nilai murni *Ihsan* ini agar dapat melahirkan insan yang sempurna (*kamil*) dan berkualiti, sekaligus membentuk Negara Madani pada masa akan datang.

RUJUKAN

Buku

- Ahmad Sunawari, L. (2005). *Pengenalan Metodologi Penyelidikan Pengajian Islam*. Bangi. Jabatan Usuluddin dan Falsafah, UKM.
- Akademi Pengurusan YaPEIM. (2017). *Pengurusan Islami: Menghayati Prinsip dan Nilai Qurani*. (ed. Ke-4). Kuala Lumpur: Akademi Pengurusan YaPEIM.
- al-Ghazali, M. H. (1990). *Al-Janib Al-Athifi Min Al-Islam, Bahth Fi Al-Khulq Wa Al-Suluk Wa Al-Tashawwuf*. Mesir: Dar Al-Da'wah.
- Izzaty Ulya Munirah, A. A., Ahmad Irdha, M. & Zulkefli, A. (2015). *Ihsan Dalam Pengurusan Organisasi Islam*. Prosiding Seminar Pengurusan Islam: Ke Arah Pemantapan Ummah. Ahmad Irdha, M. & Zulkefli, A. (Eds). UKM, Bangi, Selangor: Jabatan Pengajian Dakwah dan Kepimpinan, Fakulti Pengajian Islam.
- Mohd Sheffie, A. B. (1991). *Metodologi Penyelidikan*. (Ed. ke-2). Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Sayid, Q. (2000). *Tafsir Fil Zilalil Quran*. (Di Bawah Bayangan Al-Quran). Terjemahan: Yusoff Zaky Haji Yacob. Kelantan: Pustaka Aman Press Sdn. Bhd.

Syed Othman al-Habshi. (1998). *Islam, Ekonomi dan Pengurusan*. Petaling Jaya: Penerbit Hizbi.

Jurnal

- Ahmad Nasir, M. Y. (2017). Memimpin Hati Ke Arah 'Ihsan'. *Majalah Dakwah: Jendela Pemikiran Ummah*, Mac/ April, 85-86.
- Aziz, W. W., Mohamed, S., Ibrahim, Z., Muda, M., & Abdullah, A. (2014). Strengthening of Islamic Quality Management Practices Through Culture of Perfection (Itqan) and the Value of Courtesy (Ihsan) Toward the Business Performance of Muslim Entrepreneur. *Advances in Natural and Applied Sciences*, 8(4), 237-243.
- Bowen, G. A. (2009). Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40.
- Hasan Al-Banna, M., Ab Mumin, A. G., & Siti Arni, B. (2013). Sistem Pengurusan Islam yang Berkualiti Mampu Menjamin Kepuasan Pekerja: Suatu Realiti dan Cabaran Masa Hadapan. *GJAT*, 3(1), 67-84.
- Hasan Al-Banna, M., Ab Mumin, A. G., & Siti Arni, B. (2015). Nilai-Nilai Sistem Pengurusan Kualiti Islam Berasaskan Al-Quran dan Integrasi Ilmu Sainifik. *Jurnal Syariah*, 23(1), 25-52.
- Iihaamie, A. G. A. (2001). Pengurusan Dari Perspektif Islam. *Jurnal Syariah*, 9(2), 85-102.
- Jamilah, A., & Nur Nasliza, A. M. N., (2018). Penerapan dan Pemerkasaan Nilai Murni dalam Kalangan Belia. *Malaysian Journal of Youth Studies*, 168-199.
- Lokman, A. R., & Siti Norma Aisyah, M. (2018). Amalan Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Konvensional dan Islam: Suatu Kajian Strategi. *GADING (Online) Journal for Social Sciences, Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang*, 22 (Special Issue September): 143-149.
- McKee, A. (2001). A Beginner's Guide to Textual Analysis. *Metro Magazine*, 138-149.
- Mohd Mokhtar, M. S., & Ahmad, F. A. (2019). The Islamic Quality Management System in Malaysia: A Narrative Review. *Journal of Islamic, Social, Economics and Development (JISED)*, 4(26): 44-56.
- Mohiuddin, M. G., & Hanif, M. S. (2021). *Total Quality Management: An Islamic Perspective*. *Journal of Economics and Technology Research*, 2(2): 1-21.
- Muhammad Heikal, M. & Noor Azizah, J. (2019). Hubungan Penghayatan Nilai Ihsan dengan Prestasi Kerja Pensyarah di Kolej Universiti Islam Melaka. *Jurnal Maw'izah*, 2, 23-30.
- Nor Akrimi, H. M. A., & Anuar, P. (2017). Penghayatan Ihsan Sebagai Medium Pengukuhan Budaya Kerja Berintegriti. *Fikiran Masyarakat*, 5(3), 112-118.
- Permana, A., Purba, H., & Rizkiyah, N. (2021). A Systematic Literature Review of Total Quality Management (TQM) Implementation in the Organization. *International Journal of Production Management and Engineering*, 9(1), 25-36.
- Saihu. (2020). Qur'anic Perspective on Total Quality Management (TQM) and Its Implementation in the Institution of Islamic Education. *Jurnal Studi Al-Quran dan Keislaman*, 4(1), 13-26.
- Sidek Baba. (2018). Pengurusan Islami: Aplikasi Ihsan dan Insan. *JAUHAR*, 2(1), 18-22.
- Sweis, R., Ismaeil, A., Obeidat, B., & Kanaan, R. K. (2019). Reviewing the Literature on Total Quality Management and Organizational Performance. *Journal of Business & Management (COES&RJ-JBM)*, 7(3), 192-215.

Laman Sesawang

- Berita Harian. (2015). Menerap Nilai Ihsan Dalam Kehidupan. Maslina Alias. <https://www.bharian.com.my/taxonomy/term/61/2015/03/38889/menerap-nilai-ihsan-dalam-kehidupan> (diakses pada 5 februari 2023).
- Berita Harian. (2023). Apa yang Kita Tahu Konsep Membangun Negara Madani. <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2023/01/1053784/apa-yang-kita-tahu-konsep-membangun-negara-madani-teks-penuh-di-sini> (diakses pada 6 Februari 2023).

- Buletin RISDA. (2011). Tekun, Miliki Nilai Ihsan Ciri-Ciri Pekerja Berkualiti. Bil. 9, Mei. Buletin 'Integriti Menjana Kecemerlangan & Jati Diri'. https://www.risda.gov.my/images/pdf/Penerbitan/Dasar_Kualiti/2011/Bil-5-2011/6.pdf (diakses pada 6 Februari 2023).
- Nadiawati A. R., & Aspalilah, A. (2023). Perkukuh dan Perhalusi Wadah Madani dalam Paradigma Pendidikan. Rencana Malaysia Gazette. <https://malaysiagazette.com/2023/02/01/perkukuh-dan-perhalusi-wadah-madani-dalam-paradigma-pendidikan/> (diakses pada 7 Februari 2023).
- Yusub, R. 2015. Total Quality Management (TQM): A Comparison Between Principles Conventional and Islamic. Academia. [https://www.academia.edu/12632190/Total_Quality_Managemen_TQM_A_Comparison_Between_Principles_Conventional_and_Islamic#:~:text=TQM%20from%20the%20viewpoint%20of,jama%20'ah\)%20and%20make%20joint.](https://www.academia.edu/12632190/Total_Quality_Managemen_TQM_A_Comparison_Between_Principles_Conventional_and_Islamic#:~:text=TQM%20from%20the%20viewpoint%20of,jama%20'ah)%20and%20make%20joint.) (diakses pada 10 Februari 2023).

Seminar & Prosiding

- Hasan Al-Banna, M., Ab Mumin A. G., & Siti Arni, B. (2011). *Pemantapan Sistem Pengurusan Islam Berkualiti Melalui Konsep Tawhidi, Budaya Itqaan dan Nilai Ihsan*. Kertas Kerja dibentangkan dalam seminar World Congress on Islamic Systems 2011 (World-ISLAM 2011).
- Kamarul Azmi, J. (2012). *Metodologi Pengumpulan Data dalam Penyelidikan Kualitatif*. Kursus Penyelidikan Kualitatif, Siri 1, 2012 di Puteri Resort Melaka pada 28-29 Mac 2012. Anjuran Institut Pendidikan Guru Malaysia Kampus Temenggong Ibrahim, Johor Bahru, Johor Darul Ta'zim.
- Masitah, I., Wan Fariza Alyati, W. Z., Ahmad Sunawari, L., & Nozira, S. (2018). *Kualiti Kerja Menurut Perspektif Islam*. Prosiding sempena 3rd International Seminar on Islamic Thought. <http://www.ukm.my/isoit/wp-content/uploads/2018/09/Wan-Fariza-Alyati-MASITAH-IDRIS-Ahmad-Sunawari-Nozira.pdf>.
- Zaitul Azma, Z. H. (2017). *Kepentingan Nilai Insan & Ihsan dalam Pemupukan Nilai Santun dalam Komunikasi*. Kertas Kerja dibentangkan dalam Seminar PASAK 2017. <http://conference.kuis.edu.my/pasak2017/images/prosiding/nilaisejagat/06-PM-DR-ZAITUL.pdf>.

Surat Khabar

- Hasan Al-Banna Mohamed. (2011). *Tekun, Miliki Nilai Ihsan Ciri-Ciri Pekerja Berkualiti*. Berita Harian, h. 29.
- Ruziah, A. & Masdzarif, M. (2020). *Ihsan Merekayasa Masyarakat dalam Organisasi*. Rencana Minda – Melaka Hari ini. Edisi 5. Oktober, h. 15.
- Utusan Malaysia. (2023). Penjawat Awam Perlu Selami Penderitaan Rakyat, h. 35.

Penafian

Pandangan yang dinyatakan dalam artikel ini adalah pandangan penulis. Al-Qanatir: International Journal of Islamic Studies tidak akan bertanggungjawab atas apa-apa kerugian, kerosakan atau lain-lain liabiliti yang disebabkan oleh / timbul daripada penggunaan kandungan artikel ini.