

Piagam Pelanggan: Konsep Dan Kepentingan Perlaksanaannya Dalam Organisasi Menurut Perspektif Islam

Madihatun binti Zainuddin ¹, Adila binti Abdullah ²,
Mohamad Dininazmi bin Sabri ³, Azwanis binti Azemi ⁴
Sharifah Hayaati binti Syed Ismail ⁵

1,2,3,4 Kolej Universiti Poly-Tech MARA Kuala Lumpur, 5 Universiti Malaya
Corresponding author email: azwanis@kuptm.edu.my

Piagam Pelanggan (PP) ialah pernyataan secara bertulis oleh organisasi untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan bagi memenuhi keperluan masyarakat khususnya kepada pelanggan yang berurusan dalam mana-mana organisasi. Permasalahan yang timbul dalam pengurusan sesebuah organisasi adalah apabila mengabaikan kepentingan PP itu sendiri sehingga tercetusnya kepincangan, penyelewengan dan salah laku yang terjadi dalam sesebuah organisasi. Tidak ramai yang mengkaji secara mendalam akan kepentingan serta konsep PP menurut pandangan daripada kaca mata Islam yang boleh dilihat daripada sudut nilai menunaikan janji, amanah, bertanggungjawab serta ketelusan seperti mana yang diperintahkan kepada kita selaku yang beragama Islam. Perjalanan urusan pentadbiran dalam organisasi diharap dapat berjalan dengan lebih lancar kerana para penyedia perkhidmatan melakukan kerja yang diberikan dengan lebih amanah, bertanggungjawab serta menghasilkan perkhidmatan yang lebih bermutu dan berkualiti mengikut janji yang telah diwar-warkan pada PP mereka. Objektif kajian ini adalah membincangkan teori PP menurut perspektif Islam dengan melihat kepentingannya dalam pengurusan organisasi. Konsep dan kepentingan ini juga dapat dikaitkan dengan nilai-nilai yang terbit di dalam PP itu sendiri. Metodologi kajian yang digunakan adalah kaedah kualitatif melalui kajian perpustakaan. Hasil perbincangan mendapati bahawa PP dalam pandangan Islam perlulah menepati beberapa aspek utama, iaitu maqāṣid al-sharī'ah (MS), Maṣlaḥah Ammah (MA) dan amar ma'rūf nahī munkar (AMNM).

Keywords: Konsep, Kepentingan Piagam Pelanggan, pengurusan, organisasi, perspektif

How to Cite:

Zainuddin, M., Abdullah, A., Sabri, M. D., Azemi, A., & Syed Ismail, S. H. . (2022). Piagam Pelanggan: Konsep dan Kepentingan Perlaksanaannya dalam Organisasi Menurut Perspektif Islam. *Jurnal Evolusi* , 3(1).
<https://doi.org/10.61688/jev.v3i1.33>

Copyright: © 2022 The Author(s)

Published by Kolej Universiti Poly-Tech MARA.

This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) license.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

PENDAHULUAN

Dalam merealisasikan pencapaian pengurusan yang terbaik dalam mana-mana organisasi, salah satu caranya adalah menitikberatkan perlaksanaan janji dalam PP. Tertubuhnya PP dalam sesebuah organisasi itu bermakna organisasi perlu mengikuti atau mematuhi atas apa yang telah dijanjikan perkara itu terhadap pelanggan mereka (Madihatun, 2020).). Dalam erti kata lain, Piagam Pelanggan ini merupakan satu janji yang dibuat kepada pelanggan bagi menjamin keselesaan pelanggan terhadap agensi tersebut. Piagam Pelanggan biasanya menyatakan kesediaan perkhidmatan yang ditawarkan, layanan mesra yang diberikan, kecekapan pemprosesan yang dilaksanakan dan nilai-nilai kesopanan dalam budaya kerja (Piagam Pelanggan, 2019).

Dalam menghasilkan sebuah Piagam Pelanggan yang berkualiti adalah penting untuk mengenalpasti elemen-elemen yang terkandung di dalam satu-satu Piagam Pelanggan itu. Ciri-ciri yang diperlukan dalam sesebuah Piagam Pelanggan adalah jelas, kebolehpercayaan, praktikal, khusus dan boleh ditambahbaik. Di dalam lampiran pekeliling bilangan yang lain juga mencirikan perkara yang sama, dengan penambahan satu lagi ciri, iaitu senang disebar (Jabatan Perdana Menteri, 1993).

Ciri yang pertama adalah Piagam Pelanggan perlu jelas. Jelas bermaksud ringkas dan mudah difahami. Maklumat-maklumat di dalamnya hendaklah dinyatakan perkara-perkara utama dengan tepat sahaja. Ciri yang seterusnya ialah kebolehpercayaan. Dalam menentukan kebolehpercayaan sesuatu piagam, jabatan/agensi hendaklah menyesuaikan janji berdasarkan keupayaannya. Keupayaan sesebuah jabatan/agensi adalah bergantung kepada sumber-sumber yang ada seperti tenaga manusia, teknologi, kewangan, sistem dan prosedur. Dengan demikian, piagam yang dikeluarkan akan menjadi satu pengisytiharan jaminan yang dapat memenuhi janji dengan tepat pada setiap masa. Ini akan menambahkan keyakinan pelanggan terhadap kualiti keluaran atau perkhidmatan yang diberikan (Jabatan Perdana Menteri, 1993).

Ciri yang seterusnya ialah praktikal. Piagam yang praktikal memerlukan perancangan, kajian dan ujian yang teliti. Ini akan menentukan bahawa hasil keluaran atau perkhidmatan sepatutnya boleh dilaksanakan. Sebagai contoh jaminan yang tidak praktikal ialah Pihak Berkuasa Tempatan akan meluluskan plan bangunan dalam masa dua hari. Dari kajian yang dibuat adalah tidak praktikal plan bangunan boleh diluluskan dalam masa kurang dari seminggu. Bagi ciri khusus pula ialah jaminan yang mempunyai ketepatan dari segi masa, bilangan, tempat atau harga bagi sesuatu jenis keluaran atau perkhidmatan yang diberikan. Sebagai contoh, kad pengenalan baru boleh dikeluarkan dalam masa tiga bulan selepas tarikh permohonan diterima (Jabatan Perdana Menteri, 1993).

Boleh ditambahbaik pula bermaksud ialah sesuatu standard keluaran atau perkhidmatan adalah tidak statik. Ia boleh dipertingkatkan sejajar dengan perkembangan teknologi, kemajuan otomasi pejabat, peningkatan kepakaran dan kecekapan sumber tenaga manusia, pertambahan sumber kewangan, memendekkan prosedur kerja dan sebagainya. Sebagai contoh, sesebuah Majlis Daerah menyediakan perkhidmatan pungutan sampah di kawasan-kawasan perumahan sebanyak dua kali seminggu. Apabila ia memperoleh lori dan kakitangan tambahan, Majlis Daerah berkenaan berupaya meningkatkan perkhidmatan pungutan sampah dari dua kali kepada tiga kali seminggu (Jabatan Perdana Menteri, 1993).

Penghasilan sesebuah Piagam Pelanggan memerlukan fokus tertentu yang perlu diambil perhatian. Fokus tersebut terbahagi kepada tiga, iaitu pelanggan, standard dan sikap. Piagam Pelanggan perlu memberikan perhatian kepada pelanggan oleh kerana mereka merupakan penerima keluaran atau perkhidmatan dari jabatan/agensi. Mereka perlu diberi perkhidmatan yang berkualiti sesuai dengan hak mereka sebagai rakyat dan pembayar cukai. Jabatan/agensi pula bertanggungjawab menyediakan perkhidmatan yang memenuhi kehendak-kehendak mereka seperti perkhidmatan yang cekap, tepat selamat, menepati masa, boleh dipercayai, mudah diperolehi, mesra dan prihatin (Jabatan Perdana Menteri, 1993).

Standard kualiti keluaran atau perkhidmatan adalah diasaskan kepada kemahuan dan kehendak pelanggan. Penentuan standard berkenaan hendaklah pula diselaraskan dengan keupayaan jabatan/agensi. Dengan demikian, Piagam Pelanggan bukanlah satu pernyataan yang statik. Sebaliknya, ia boleh diperbaiki dari masa ke semasa (Jabatan Perdana Menteri, 1993). Pelaksanaan Piagam Pelanggan bukan sahaja memberikan tumpuan kepada peningkatan kualiti dan produktiviti, tetapi juga kepada perubahan sikap anggota Perkhidmatan Awam. Ia akan melahirkan anggota-anggota yang lebih berdisiplin, beretika, bertanggungjawab dan prihatin. Hasil daripada tumpuan ke atas ketiga-tiga aspek ini akan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan orang ramai terhadap perkhidmatan dan keluaran oleh jabatan/agensi kerajaan (Jabatan Perdana Menteri, 1993).

Setelah memahami secara umum elemen-elemen serta ciri-ciri yang terangkum dalam sesebuah PP, penting juga kepada kita memahami konsep PP itu dari sudut pandangan Islam. Ini kerana Islam amat menitikberatkan aspek amanah, jujur dan lain-lain nilai yang seterusnya dapat membawa kemaslahatan terhadap manusia baik yang terlibat dalam pengurusan organisasi (penyedia perkhidmatan) mahupun kepada masyarakat luar (pelanggan).

METODOLOGI

Kajian ini berbentuk penerokaan setelah mengetahui tidak banyak kajian mengenai piagam pelanggan di Malaysia apatah lagi menurut persepektif Islam. Kajian berbentuk penerokaan ini diperlukan apabila masih kurang maklumat yang diketahui pada sesuatu situasi, atau tidak ada maklumat berkaitan bagaimana permasalahan atau sesuatu isu dapat diselesaikan masa sebelumnya (Sekaran & Bougie 2019).

Beberapa kajian mengkehendaki usaha yang bersungguh-sungguh di peringkat awal bagi mendapatkan kefahaman terhadap fenomena atau masalah yang timbul dan apa yang telah berlaku dan kemudiannya perlu menerangkan permasalahan yang timbul itu sebelum dapat membangunkan model serta mereka bentuk kajian bagi penyelidikan terperinci (Bryman 2016 & Sekaran & Bougie 2019). Bryman (2016) juga menjelaskan kajian berbentuk penerokaan ini digunakan apabila pengkaji tidak mempunyai pengetahuan yang mendalam terhadap isu yang ingin dikaji.

Oleh kerana kajian ini berbentuk penerokaan, kajian perpustakaan iaitu mengumpul data sekunder amat penting dalam mendapatkan maklumat awal dan memahami perkara-perkara berkaitan tentang piagam pelanggan dalam pengurusan sesebuah organisasi. Kemudian beberapa dalil daripada Al Quran juga dipetik dalam kajian ini yang memfokuskan PP menurut perspektif Islam.

ULASAN KESUSATERAAN

Piagam Pelanggan di Malaysia

Piagam Pelanggan merupakan satu dokumen perjanjian bertulis yang menjadi sumber rujukan kepada setiap jabatan dan pelanggan. Piagam pelanggan perlu disebarkan oleh seluruh organisasi kerajaan agar pelanggan mendapat informasi mengenai janji-janji yang telah ditetapkan seraya dapat bertindak sewajarnya terhadap khidmat yang dijanjikan. (Muhamad Ali, 2009). Di Malaysia, Piagam Pelanggan telah diperkenalkan oleh Perdana Menteri Malaysia ke- 4, pada 2 Jun 1993 di Majlis Pelancaran Buku “Berurusan Dengan Perkhidmatan Awam” bagi organisasi perkhidmatan awam seiring dengan polisi dan dasar kerajaan ke arah menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti dan berintegrasi kepada rakyat (Muhamad Ali 2009 dan Ahmad Nazrul Alif et al. 2019).

Khairiah (2019) mengulas piagam pelanggan merupakan suatu tatacara dalam melaksanakan prosedur gerak kerja untuk melancarkan pentadbiran sesebuah organisasi. Piagam pelanggan turut merupakan salah satu perkara bagi membincangkan soal integriti yang terbahagi kepada dua iaitu individu dan organisasi. Dalam integrati organisasi terdapat dalam bentuk pelaksanaan kod etika, sistem dan proses melakukan kerja serta pematuhan terhadap amalan terbaik, serta piagam pelanggan.

Komitmen perkhidmatan awam dalam menentukan perkhidmatannya sentiasa memenuhi kehendak pelanggan adalah wajar dengan wujudnya Piagam Pelanggan. Ini kerana melalui Piagam pelanggan, pelanggan dapat mengetahui secara jelas piawaian kualiti perkhidmatan yang disediakan dan seterusnya dapat menilai tahap kualiti perkhidmatan tersebut (Asmadi 2002). Dalam kajian berkenaan pengurusan kualiti dalam perspektif Islam dan Konvensional oleh Lokman dan Siti Norma Aishah (2018), setiap organisasi perlu menerapkan nilai ihsan dalam piagam pelanggan mereka. Tambah mereka lagi, sifat ihsan perlu ada bagi memenuhi kehendak pelanggan kerana ia menjadi kayu ukur yang dapat menerangkan atau memberi gambaran baik ke atas perkhidmatan yang mereka berikan.

Kajian Mengenai Piagam Pelanggan di Malaysia

Siti Syuhadah Mohamad & Mohamad Zaini Abu Bakar (2017) membincangkan tentang kepatuhan pihak tadbir urus Jabatan Hal Ehwal Agama Islam Pulau Pinang (JHEAIPP) terhadap piagam pelanggan. Kajian ini yang mengumpul data daripada usahawan mendapati hanya terdapat sedikit elemen kecil dalam urusan PP yang belum dipenuhi pihak JHEAIPP, manakala yang lain berada pada tahap yang baik dan memenuhi kesemua aspek PP. Penulisan artikel ini menegaskan bahawa pandangan positif pihak usahawan produk halal terhadap pihak tadbir urus hal halal mampu memberikan keyakinan kepada usahawan yang masih belum menceburi industri halal. Keyakinan yang baik usahawan juga secara tidak langsung membawa perkembangan positif kepada industri halal.

Seterusnya kajian terdahulu yang diperolehi adalah bertajuk berkenaan Piagam Pelanggan iaitu ;'Piagam Pelanggan dan Kualiti Perkhidmatan Sektor Awam: Kajian kes Cawangan Import Kastam DiRaja Malaysia Negeri Selangor'(Razman) . Tesis ini merupakan kajian terdahulu yang diperolehi berkaitan PP. Dalam penulisan ini memfokuskan kepada sejauh mana pelaksanaan PP itu dapat memenuhi hasrat pelanggan mereka di dalam organisasi mereka. Bagi mencapai kualiti dalam PP mereka, penulis ini menjalankan kajian dengan menggunakan sebuah model yang dinamakan sebagai SERQUAL, iaitu dengan mengenal pasti kualiti perkhidmatan itu berdasarkan PP yang dijalankan. Dengan kata lain, penulisan ini lebih kepada bagaimana PP itu dapat menghasilkan sumbangan kepada kualiti perkhidmatan secara menyeluruh.

Burhanuddin (2016) telah melihat ukuran kepuasan hati rakyat terhadap piagam pelanggan bagi Angkatan Tentera Malaysia serta pandangan rakyat bagi mencapai matlamat piagam pelanggan sepenuhnya. Piagam Pelanggan ATM adalah 'melindungi kedaulatan negara', 'melindungi kesejahteraan rakyat', 'menjaga keamanan rantau', 'menyumbang kepada pembangunan', dan 'peranan dalam keamanan dunia'. Dapatan kajian telah menunjukkan tahap keyakinan rakyat terhadap perkara di dalam piagam pelanggan adalah baik dengan purata sebanyak 70.5% dengan perkara 'menjaga keamanan rantau' paling tinggi iaitu 74.6% manakala paling rendah 63.2% dalam perkara 'menyumbang kepada pembangunan'. Daripada contoh kajian ini dapatlah kiranya pelbagai agensi kerajaan persekutuan atau pun negeri membuat penilaian terhadap kepuasan hati pelanggan atau pengguna perkhidmatan mereka. Ini seterusnya dapat menambah baik kualiti perkhidmatan mereka dari masa ke semasa.

Selain itu, piagam pelanggan di organisasi pengajian tinggi biasanya turut berusaha menunjukkan komitmen mereka. Piagam pelanggan di universiti-universiti terutama berkaitan akademik antaranya ada

menyatakan “setiap aduan pelajar mestilah diajukan secara rasmi dengan mengisi borang aduan akan dilayan dan diselidiki dengan adil dan saksama serta diberikan maklumbalas dalam tempoh dua minggu daripada tarikh aduan’. Selain itu juga institusi telah berusaha untuk menyediakan perkhidmatan kaunter-kaunter yang mesra pelanggan serta sentiasa cuba yang terbaik bagi memberikan informasi yang tepat terhadap sebarang pertanyaan yang dikemukakan terutama oleh pelajar-pelajar (Samsudin & Hasan 2004). Di sini menunjukkan setiap organisasi terutama institusi pengajian tinggi milik kerajaan turut berusaha memberi perkhidmatan yang baik terutama generasi muda.

Setiap organisasi di Malaysia mempunyai piagam pelanggan yang tersendiri. Sejauh mana tahap kualiti pengurusan organisasi yang mempunyai janji terhadap pelanggannya menerusi piagam pelanggan kebiasaannya cuba memberikan yang terbaik. Namun tidak semua piagam pelanggan dapat dipenuhi, kerana mungkin sumber dari pihak organisasi tersebut yang menghalang untuk memberi perkhidmatan yang baik. Kajian dari Amir Hamzah (2021) membuktikan terdapat tekanan kerja oleh kakitangan anggota bomba di KLIA di mana dapatan kajian menunjukkan tekanan kerja oleh anggota tersebut adalah tinggi bagi kesemua faktor tekanan kerja yang dikaji. Terdapat 11 piagam pelanggan yang perlu dipenuhi. Oleh itu pihak pengurusan mana-mana organisasi perlu turut mengkaji sekiranya ada piagam pelanggan yang tidak dipenuhi, perlulah melihat sumber yang ada terutama daripada faktor sumber manusia.

KESIMPULAN ULASAN KESUSATERAAN

Secara rumusnya hasil daripada penelitian kajian-kajian terdahulu seperti yang diterangkan di atas, kajian mengenai Piagam Pelanggan dalam organisasi berkonsepkan Islam masih sangat kurang dan banyak yang boleh ditambah baik. Oleh itu kajian berbentuk penerokaan ini turut melihat kajian-kajian lain berkenaan Piagam Pelanggan itu sendiri dari sudut kontemporari dan kemudiannya cuba menghubungkait dalam konsep Islam. Perkara ini bersesuaian dengan tujuan untuk mencapai objektif kajian ini iaitu mengkaji konsep Piagam Pelanggan dalam pengurusan organisasi menurut dari kaca mata perspektif Islam serta melihat dari sudut kepentingannya dalam pengurusan organisasi.

Hasil dapatan : Perbincangan

Nilai-nilai murni yang terdapat dalam PP dan Kepentingannya dalam sesebuah organisasi.

i) Nilai menunaikan janji

Dalam pengurusan organisasi, menunaikan segala janji yang terkandung didalam PP bagi memenuhi hasrat masyarakat awam untuk kesejahteraan mereka adalah amat dituntut dalam Islam. Oleh itu, untuk melaksanakan hasrat tersebut, nilai menunaikan janji terangkum di dalam konsep PP. Nilai menunaikan janji melambangkan satu sikap profesionalisme pentadbir di dalam melaksanakan sesuatu dasar dalam pentadbiran. Bagi menjana PP yang diterima, seorang pentadbir seharusnya memandang nilai ini sebagai nilai yang utama kerana nilai ini mempunyai perkaitan dengan sikap profesional. Profesionalisme adalah tahap kecekapan, akauntabiliti dan tanggungjawab yang seharusnya didukung oleh seseorang profesional tersebut. Ia juga dikaitkan dengan kesetiaan dan komitmen berserta tingkah laku yang positif sehingga membawa kepada pencapaian matlamat organisasi dan yang paling utama ia adalah suatu obligasi atau kewajipan dan suatu orientasi bagi perkhidmatan. Tujuannya adalah untuk memenuhi keperluan, permintaan dan kebajikan pengguna atau masyarakat.

Firman Allah Taala:

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَأْتِيَ الْبُلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا ٤٣ وَأَوْفُوا أَلْفَاظَ الْكَلِمَاتِ إِذَا كُنْتُمْ بِأَلْفَاظَ الْمُسْتَقِيمِ ٥٣

Maksudnya: *Dan janganlah kamu menggunakan harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sehingga dia dewasa, dan penuhilah janji, kerana janji itu pasti dipertanggungjawabkan. Dan sempurnakanlah sukatan apabila kamu menyukat, dan timbanglah dengan timbangan yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.*

(Surah al-Isra': 34-35)

Allah Taala akan menyoal tentang penunaian perjanjian itu dan akan menghisab setiap mereka yang memungkir dan membatalkan perjanjian. Islam menekan berat terhadap kewajipan menyempurnakan perjanjian, kerana penunaian perjanjian merupakan tempat pergantungan kejujuran, kepercayaan dan kebersihan di dalam hati nurani individu dan di dalam kehidupan orang ramai. Pembicaraan mengenai kewajipan menunaikan perjanjian ini telah dikemukakan berulang-ulang kali dengan berbagai-bagai bentuk di dalam al-Quran dan hadis, sama ada perjanjian dengan Allah atau perjanjian dengan manusia, perjanjian individu, perjanjian kelompok, perjanjian negara, perjanjian pemerintah dan perjanjian rakyat yang diperintah.

Di dalam sejarah realiti, Islam telah mencapai tahap yang amat tinggi dalam kejujuran menyempurnakan perjanjian, iaitu tahap yang tidak dapat dicapai oleh manusia melainkan menyempurnakan perjanjian di bawah naungan Islam. Lihat *Tafsir Fi Zilalil Quran* oleh Asy-Syahid Sayyid Qutb (10/195) Firman Allah:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِكُمْ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا أَلْفَاظَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ الْكَلِمَاتِ بَيْعًا بَيْنَكُمْ كَفِيلًا ٩١

Maksudnya: *Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksi (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*

(Surah al-Nahl: 91)

Penetapan atau penunaian perjanjian dengan Allah meliputi perjanjian orang-orang Islam dengan Rasulullah SAW dan meliputi segala bentuk perjanjian mengenai segala sesuatu yang baik yang disuruh Allah. Penunaian perjanjian yang diterapkan dalam PP bagi sesebuah organisasi merupakan jaminan untuk mengekalkan unsur kepercayaan didalam urusan perhubungan timbal balik di antara orang ramai. Tanpa kepercayaan ini masyarakat dan organisasi itu tidak akan dapat berdiri. Saranan ayat ini membuat pihak yang mengadakan perjanjian itu merasa segan dan malu untuk membantah janji yang telah diikrarkan mereka kerana mereka telah menjadikan Allah sebagai penjamin dan saksi bahawa mereka akan memenuhi perjanjian itu. Lihat *Tafsir Fi Zilalil Quran* oleh Asy-Syahid Sayyid Qutb (10/104)

Terdapat juga beberapa hadith berkenaan dengan pentingnya penunaian janji di mana kebanyakannya menunjukkan ancaman dan amaran yang keras kepada yang tidak menunaikannya. Sebagai contoh:

Daripada Abdullah bin Amr, Rasulullah SAW bersabda:

أَرْبَعٌ مَنْ كُنَّ فِيهِ كَانَ مُنَافِقًا خَالِصًا، وَمَنْ كَانَتْ فِيهِ خَصْلَةٌ مِنْهُ نَافِقًا خَالِصًا فَإِنَّهُ يُكْرَهُ عَنِ النَّاسِ إِذَا أُخْبِرَ، وَكَانَ كَذِبًا إِذَا عَاهَدَ، وَإِذَا خَاصَمَ فَجَرَ

Maksudnya: *"Empat hal bila ada pada seseorang maka dia adalah seorang munafiq yang hakiki, dan barangsiapa yang terdapat pada dirinya satu sifat dari empat hal tersebut maka pada dirinya terdapat sifat nifaq hingga dia*

meninggalkannya. Iaitu, jika diberi amanah dia khianat, jika berbicara dia berdusta, jika berjanji dia mengingkarnya dan jika berseteru ia melampaui batasannya". Riwayat al-Bukhari (34)

Daripada Anas bin Malik RA bahawa Rasulullah SAW bersabda:

لَا إِيمَانَ لِمَنْ لَا أَمَانَ لَهُ، وَلَا دِينَ لِمَنْ لَا عَهْدَ لَهُ

Maksudnya: *Tidaklah sempurna iman seseorang bagi sesiapa yang tidak beramanah dan tidak sempurna agama seseorang bagi sesiapa yang tidak menunaikan janjinya.*

Riwayat Ahmad (13199) dan al-Bazzar (7196)

Al-Imam al-Zahabi dalam al-Kaba'ir berkata: "Khianat merupakan perkara yang amat buruk dalam semua keadaan dan sebahagian daripadanya lebih teruk daripada yang lain. Lihat **al-Kaba'ir** (hal. 149)

Daripada nas-nas hadith di atas, jelas menunjukkan betapa pentingnya didalam sesebuah pengurusan organisasi yang mengandungi PP untuk memelihara janji, etika, adab dan akhlak yang luhur lagi tinggi dalam memenuhi perkhidmatan yang ditawarkan agar sentiasa mendapat keberkatan Ilahi dan diredhai-Nya. Semoga dengan semangat yang tinggi dalam menunaikan janji sudah tentu memberi pengenalan yang jelas bahawa organisasi yang ditadbir dipandang baik oleh masyarakat dan diredhai oleh Allah. Ingatlah bahawa lembu dipegang dengan talinya sedangkan manusia dipegang dengan janjinya.

ii) Nilai Amanah

Amanah merupakan elemen yang perlu diberikan perhatian oleh setiap organisasi dalam melaksanakan PP. Penghayatan terhadap elemen ini amat penting kerana ia mampu memberikan kesejahteraan kepada kakitangan sesuatu organisasi dalam memenuhi PP organisasi tersebut. Seseorang kakitangan yang amanah akan mempunyai tingkah laku yang baik dan tidak akan mengabaikan setiap perkara yang telah dijanjikan didalam PP bagi memenuhi kehendak pelanggan. Perkara ini akan memberi impak positif bukan sahaja kepada individu bahkan organisasi yang disertainya. Di dalam al-Quran, Allah SWT menyifatkan antara sifat-sifat orang yang beriman ialah mereka menjalankan amanah dan menjaga janji mereka. Firman Allah SWT:

وَالَّذِينَ هُمْ لَا يُخْلِفُونَ مِيثَاقَهُمْ لَعَنَّاهُمْ وَهُمْ يَكُونُونَ

Maksudnya: *Dan mereka yang menjaga amanah dan janjinya.* (Surah al-Mu'minun: 8)

Disamping itu, Rasulullah SAW juga sangat menekankan sifat amanah dan itqan dalam bekerja. Kedua-dua sifat tersebut ialah sifat yang disukai dan dicintai oleh Allah SWT.

Dalam satu hadith, Rasulullah SAW bersabda:

إِنَّ نَفْسَ عَزَّ وَجَلَّ لَيُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يَتَّقُوهُ

Maksudnya: *Sesungguhnya Allah SWT mencintai seseorang yang apabila dia mengerjakan sesuatu pekerjaan, dia melakukan dengan itqan (bersungguh-sungguh).*

Riwayat al-Tabarani dalam *al-Mu'jam al-Awsath* (897)

Sifat amanah dalam melaksanakan apa yang terkandung didalam PP dan bersungguh-sungguh dalam berkerja ini turut berkait-rapat dengan prestasi dan kecemerlangan tadbir-urus sesebuah organisasi. Apabila nilainilai ini diterapkan dan ditanamkan dalam jiwa para pekerja, sudah tentu sesebuah organisasi itu mampu untuk menghasilkan perkhidmatan yang efisien dan produk yang berkualiti, serta dapat menunaikan segala yang terisi didalam PP sesebuah organisasi tersebut. Sebagai contoh, jika para pekerja mempunyai nilai amanah yang tinggi dalam diri mereka, pasti mereka akan melaksanakan sesuatu kerja yang diberikan kepada mereka dengan sebaik mungkin. Mereka juga tidak membuang masa dan mencuri tulang dalam waktu bekerja, bahkan mereka menumpukan sepenuh perhatian terhadap kerja yang dilakukan dan bersungguh-sungguh menyempurnakannya. Hal ini sudah tentu akan memberikan sumbangan yang signifikan kepada kecemerlangan organisasi.

Sebaliknya, sifat-sifat negatif seperti khianat, tidak amanah, memberi atau menerima rasuah, suka membuang masa, mencuri tulang dan seumpamanya pula akan memberi kesan dan menjejaskan kredibiliti sesebuah organisasi. Ini kerana apabila sesebuah organisasi yang dipalit dengan masalah integriti seperti ini, sudah tentu tidak mendapat kepercayaan dan hormat daripada masyarakat apatah lagi segala janji yang dinyatakan didalam PP turut tidak dilaksanakan sebaik yang mungkin. Sifat-sifat ini dicirikan Rasulullah SAW sebagai sifat golongan munafiq, dimana Rasulullah SAW bersabda:

آيَةُ الْمُنَافِقِ ثَلَاثٌ إِذَا حَدَّثَ
كَذَبَ وَإِذَا وَعَدَ أَخْلَفَ وَإِذَا أُؤْتِمُنْ خَانَ

Maksudnya: Tanda-tanda orang munafik ada tiga, iaitu apabila dia berbicara dia dusta, apabila dia berjanji tidak ditepati dan apabila diberi amanah dia khianati. Riwayat al-Bukhari (33), Muslim (59)

iii) Nilai bertanggungjawab

Pertanggungjawaban dalam PP membawa maksud bahawa setiap organisasi yang menawarkan perkhidmatan dalam pentadbiran khususnya seperti apa yang dijanjikan didalam PP hendaklah melaksanakan amanah yang diberikan dan hendaklah menjawab kepada permasalahan yang timbul akibat pelaksanaan tugas tersebut. Manusia akan dipertanggungjawabkan di atas segala perbuatannya, sebagaimana firman Allah SWT:

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ۖ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ۚ

"Maka sesiapa berbuat kebajikan seberat zarrah, nescaya akan dilihatnya (dalam surat amalnya). Dan sesiapa berbuat kejahatan seberat zarrah, nescaya akan dilihatnya (dalam surat amalnya). "

(Al-Zalzalah, 99: 7-8.)

Sikap bertanggungjawab membawa manifestasi pentingnya pengurusan organisasi menunaikan tanggungjawab yang diamanahkan dan menjawab prestasi, isu-isu dan permasalahan yang berkaitan dengan tugasnya.

Pernyataan di atas menegaskan bahawa pengurus atau pekerja organisasi melihat tanggungjawab bukan atas sifat keperluan kerana memegang jawatan, tetapi yang lebih penting atas dasar amanah yang perlu dijawab di hadapan Allah SWT. Justeru itu, tanggungjawab seseorang pekerja perlu dilihat dari dua perspektif iaitu tanggungjawab kepada organisasi dan tanggungjawab kepada Allah SWT. Tanggungjawab kepada organisasi akan memberi momentum kepada subordinat bekerja bersungguh-sungguh untuk mencapai objektif organisasi dan PP yang dijanjikan kerana prestasi mereka akan dipersoalkan oleh majikan dan pelanggan. Manakala tanggungjawab kepada Allah SWT. membawa implikasi bahawa segala aspek pengurusan organisasi tidak

bercanggah dengan hukum syarak. Pekerja perlu memahami konsep dan menerapkan tanggungjawab dalam pengurusan organisasi untuk menghindarkan perbuatan yang bertentangan dengan syariah dan mencero bohi kepentingan awam.

Para pengurus organisasi tidak harus bersikap tamak dan mementingkan keuntungan semata-mata dan membiarkan PP yang dijanjikan tidak memenuhi tanggungjawab sosial. Pengurus organisasi perlu memastikan segala apa yang telah dinyatakan didalam PP dapat ditunaikan dan dilaksanakan dengan penuh amanah bagi memenuhi tanggungjawab sosial kepada pelanggan dan masyarakat secara amnya. Penekanan Islam terhadap tanggungjawab sosial dapat dilihat melalui Firman Allah:

وَالَّذِينَ يُؤْتُونَ مَا آتَوْا وَقُلُوبُهُمْ وَجَلَةٌ أُنْهَم إِلَىٰ رَبِّهِمْ ۖ ثُمَّ رَجِعُونَ ٦٠

"Dan orang-orang yang memberi apa yang mereka berikan sedang hati mereka gerun-gementar, kerana mereka yakin akan kembali kepada Tuhan mereka."
(Al-Mu'minin, 23: 60.)

iv) Nilai ketelusan

Ketelusan adalah hiasan hati kepada seorang Muslim. Islam mengajar penganutnya bahawa ketelusan adalah merupakan keutamaan dalam hidup dan asas kemuliaan akhlak. Justeru itu, didalam pengurusan sebuah organisasi semestinya harus mempunyai ketelusan yang tulen atas apa yang telah dijanjikan didalam PP bagi menggambarkan kejujuran di dalam setiap ucapan dan amalan.

Oleh yang demikian, Sifat ketelusan ini adalah sangat penting kepada organisasi yang menjual produk mahu pun yang memberi perkhidmatan kepada pelanggan. Ini ditegaskan di dalam hadis Rasulullah SAW di mana ketika baginda telah melalui selonggok makanan yang hendak di jual. Baginda memasukkan tangan ke dalam makanan itu sehingga jari-jari tangannya basah, lalu baginda bertanya kepada pemilik makanan itu:

"Apakah ini, wahai pemilik makanan? Pemilik itu menjawab: "Terkena hujan, ya Rasulullah. Maka berkata Rasulullah: "Tidakkah kau sengaja mencampurkan sesuatu pada makanan itu sehingga orang-orang yang melihatnya akan tertarik? Barang siapa yang menipu kami bukanlah termasuk golongan kami." (HR Muslim)

Hadis ini menerangkan bahawa antara sifat terpuji yang harus ada dalam setiap pengurusan organisasi ialah sentiasa bercakap benar dan berlaku jujur serta telus dalam interaksi nya dengan para pelanggan. Selain dari menghindarkan perasaan tertipu dalam diri pelanggan, setiap organisasi Islam harus menjadikan amalan ketelusan didalam PP kerana ia adalah landasan keimanan yang harus dipegang sepanjang hayat. Ini kerana ia seharusnya sedar bahawa bercakap bohong itu berdosa dan bertentangan dengan syariat Islam.

Seorang yang bercakap benar, sebenarnya berjaya menimbulkan unsur-unsur ketelusan dan kejujuran dalam perhubungan dengan pelanggannya. Dalam hal ini Rasulullah SAW bersabda:

"Empat perkara, barang siapa yang ada di dalam dirinya, maka ia menjadi orang munafik dan barang siapa yang ada dalam dirinya satu di antara sifat yang empat itu, maka dalam dirinya ada sifat kemunafikan sehingga ia meningalkannya; jika bercerita ia berdusta." (HR Bukhari & Muslim)

Ketelusan bukan saja sebagai jalan untuk mencari reda Allah, tetapi juga merupakan jalan keselamatan di dunia dan di akhirat. Ada pun sifat suka berdusta adalah sifat yang menyesatkan dan mempunyai kesan yang buruk bukan sahaja kepada pelanggan, tetapi juga kepada pentadbiran organisasi itu secara keseluruhan. Ini

kerana, tiada pelanggan yang suka dibohongi dan pelanggan yang dibohongi akan mencari pentadbiran organisasi lain. Dalam perkara ini, Rasulullah SAW bersabda:

“Tempuh lah kejujuran walau pun kamu melihat bahaya di dalamnya kerana dalam kejujuran itu ada keselamatannya.” (HR Ibnu Abi Dunya)

PP menepati dalam aspek- aspek tertentu: Masalah Ammah (MA), Amar Makruf Nahi Mungkar (AMNM) dan Maqasid Syariah (MS)

Oleh itu, tidak dinafikan bahawa dalam konsep PP merangkumi nilai-nilai murni seperti nilai menunaikan janji, amanah, bertanggungjawab dan telus. Semua nilai-nilai ini terangkum didalam perkara-perkara yang memberi kesejahteraan dan *manfaat* manusia khususnya dalam urusan pentadbiran organisasi. Tuntutan menjaga kesejahteraan masyarakat ini juga berkait rapat dengan tuntutan menjaga *maṣlahah Ammah* di dalam kehidupan manusia. Dalam elemen *maṣlahah* ini juga boleh dibahaskan dalam satu lagi kaedah Usul Fiqh yang dinamakan sebagai *maṣāliḥ al-mursalah* yang bermaksud sebarang perlakuan yang bertujuan untuk mendapatkan manfaat kepada masyarakat khususnya dalam aspek kepentingan-kepentingan awam wajar dilakukan sekalipun ianya tidak dinyatakan secara jelas dan khusus dalam al-Quran atau al-Sunnah (Al Shatibi 1975). Walau bagaimanapun, *maṣlahah amah* atau kepentingan umum yang diambil kira dalam sebarang urusan perlu menepati tiga syarat (Al Shatibi 1975):

1. Ia hendaklah suatu kepentingan yang melibatkan semua anggota masyarakat dan bukan untuk kepentingan sesetengah kumpulan tertentu sahaja;
2. Ia hendaklah merupakan suatu kepentingan yang tidak diragui oleh pihak-pihak yang mempunyai pengetahuan dalam menilainya;
3. Ia hendaklah tidak bercanggah dengan nas al-Quran atau al-Sunnah.

Bagi membuat pertimbangan yang baik antara keperluan, kebaikan dan keburukan, Yusuf al-Qardhawi dalam kitabnya “Fi Fiqh al-Awlawiyyat” telah menggariskan beberapa kaedah iaitu sesuatu pertimbangan dan pelaksanaan itu hendaklah (Yusof Al Qardawi 1996) ;

1. Mengutamakan perkara yang *dharurat* melebihi perkara *ḥājīyāt* (yang diperlukan) dan *taḥsiniyyāt* (yang menjadi pelengkap atau yang memperelokkan lagi)
2. Mengutamakan *maṣlahah* yang diyakini akan berhasil daripada yang kurang diyakini
3. Mengutamakan *maṣlahah* yang lebih besar daripada *maṣlahah* yang kecil
4. Mengutamakan *maṣlahah* masyarakat daripada individu
5. Mengutamakan *maṣlahah* yang bersifat kekal dan jangka panjang daripada yang bersifat sementara dan jangka masa pendek.

Mewujudkan PP dalam organisasi merupakan satu komitmen yang dipegang oleh penyedia perkhidmatan kepada pelanggan mereka khususnya dalam urusan yang membabitkan *maṣlahah ammah* (manfaat) pelanggan mereka. Terutamanya yang berkaitan dengan janji yang telah dipamerkan dalam organisasi tersebut. Maka dengan sebab itu pelanggan berhak mendapatkan apa yang sepatutnya seperti yang terangkum di dalam PP sekaligus menjadikan penyedia perkhidmatan lebih peka dan bersedia untuk menghadapinya.

Amar ma ‘rūf nahī munkar (mengajak kepada kebaikan dan mencegah daripada kemungkaran) pula sememangnya mempunyai kedudukan yang tinggi di dalam pensyariaan Islam. Pengabaian kepada konsep *amar ma ‘rūf nahī munkar* ini akan memberikan kesan kepada timbulnya kepincangan di dalam agama serta tersebarnyanya penyelewengan dan kejahatan (Muhammad Mahmud 1992). Al-Shawkani menyokong kenyataan tersebut kerana

perintah ini diperkuatkan melalui sandaran jelas dari Al-Quran dan hadis (Al Jasas 1915). Justeru, perintah ini termasuk dalam dasar utama Syariat Islam.

Oleh itu, menubuhkan PP dalam dalam mana-mana organisasi sememangnya dapat mengelakkan berlakunya penyelewengan dan ketidakpatuhan kepada janji yang diutarakan di dalam PP. Organisasi yang terlibat menjadi lebih berhati-hati dan sedaya upaya menunaikan apa yang termakstub di dalam janji mereka agar kepuasan hati pelanggan mereka tercapai sekaligus memberikan imej yang baik kepada organisasi. *Amar ma 'rūf nahī munkar* menjadi satu benteng pengawasan kepada penyedia perkhidmatan dalam usaha mencapai matlamat PP mereka.

Amar ma 'rūf dalam PP menuntut setiap penyedia perkhidmatan mempamerkan ciri-ciri integriti, amanah dan bertanggungjawab dalam usaha mencapai janji di dalam PP. Manakala *nahī munkar* pula menuntut setiap penyedia perkhidmatan menjauhi perkara-perkara berkenaan ketidakpatuhan, ketidakselarasan dan penyalahgunaan kuasa semasa menjalankan tugas sekaligus berusaha menunaikan janji dalam PP (Madihatun 2020).

Dalam al-Quran terdapat beberapa Ayat-ayat berkaitan *amar ma 'rūf nahī munkar*.

Pertama, firman Allah SWT:

وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضُهُمْ يَأْمُرُونَ بِالْغَيْرِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ أَمْرًا
وَرَسُولًا هَٰؤُلَاءِ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ٧١

Terjemahan: “Dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, setengahnya menjadi penolong bagi setengahnya yang lain; mereka menyuruh berbuat kebaikan dan melarang daripada berbuat keburukan dan mereka mendirikan sembahyang dan memberi zakat, serta taat kepada Allah dan RasulNya. Mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah; sesungguhnya Allah Maha Kuasa, lagi Maha Bijaksana.”

(Surah al-Tawbah, 9: 71)

Kedua, firman Allah SWT:

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْغَيْرِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ٤١٠

Terjemahan: “Dan hendaklah ada di antara kamu satu puak yang menyeru (berdakwah) kepada kebajikan (mengembangkan Islam) dan menyuruh berbuat segala perkara yang baik, serta melarang daripada segala yang salah (buruk dan keji) dan mereka yang bersifat demikian ialah orang-orang yang berjaya.”

Selain itu, dalam konsep PP menurut Islam juga tidak terkecuali dengan *maqāṣid al-sharī'ah* (MS). Bagi mengetahui hala tuju serta kepentingan akan PP ini seiring dalam pensyariat Islam, matlamatnya wajarlah jelas dan difahami. Matlamat ini terangkum di dalam *maqāṣid al-sharī'ah* iaitu berkaitan memelihara kepentingan asas masyarakat yang dinamakan sebagai *ḍarūriyyāt al-khams* iaitu; (Abī Ishāq Ibrāhīm Ibn Mūsā Ibn Muḥammad al-Lakhmī al-Shāṭibī)

- *Hifẓ al-dīn* (memelihara agama)
- *Hifẓ al-nafs* (memelihara jiwa)

- *Hifẓ al-‘aql* (memelihara akal)
- *Hifẓ al-nasal* (memelihara maruah atau keturunan)
- *Hifẓ al-māl* (memelihara harta)

Sememangnya kelima-lima MS di atas begitu berkait dalam setiap urusan pentadbiran yang dijalankan. Namun diambil dua daripadanya dikenalpasti lebih dekat dengan konsep PP itu sendiri serta matlamatnya iaitu memelihara agama dan memelihara harta. Berasaskan konsep *maqāṣid al-sharī‘ah*, sebarang perkara yang boleh menjaga kepentingan lima perkara ini dilihat sebagai *maṣlahah* iaitu kebaikan (Paizah Hj. Ismail, 2014). Sebaliknya sebarang perkara yang boleh menggugat kepentingan lima perkara ini dilihat sebagai *mafsadah*, iaitu keburukan (Paizah Hj. Ismail, 2014)

Memelihara agama bermaksud menjaga mengelakkan daripada perkara yang mungkin melanggar dan memusnahkan asas-asas, yang termasuk mempertahankan negara dan kedudukan Islam sebagai Agama Persekutuan dan agama-agama lain boleh diamalkan secara aman dan harmoni sebagaimana yang termaktub di dalam Perlembagaan Persekutuan (Jakim). Oleh itu, dalam pentadbiran sesebuah organisasi, adalah menjadi tanggungjawab pentadbir untuk memastikan kepentingan menjaga agama berada pada kedudukan teratas. Pemeliharaan akidah umat Islam adalah perkara utama yang patut diberi perhatian agar ketaatan dan ketaqwaan kepada Allah SWT dan Rasulullah menjadi keutamaan, serta ketaatan kepada pemimpin turut dititikberatkan.

Dalam urusan menjalankan amanah sebagai penyedia perkhidmatan kepada pelanggan, lebih-lebih lagi dalam urusan menunaikan janji dalam PP, amat penting nilai integriti dan amanah diaplikasikan ini kerana penyedia perkhidmatan yang tidak amanah dan tidak menunaikan janji seperti yang termaktub dalam PP umpama orang yang munafiq. Melanggar janji termasuk dalam ciri-ciri munafiq menurut satu hadis Nabi SAW yang bermaksud:

“Daripada Abu Hurayrah RA bahawasanya baginda bersabda tanda-tanda orang munafiq ada tiga, iaitu apabila ia berbicara ia dusta, apabila ia berjanji tidak ditepati dan apabila diberi amanah dia khianati.” (Abī ‘Abd Allāh Muḥammad)

Sifat munafiq mendorong kepada pencemaran terhadap imej agama itu sendiri, iaitu agama Islam. Maka dengan sebab itu agama Islam perlu dipelihara dan dibela bagi mengelakkan berlakunya hal sedemikian.

Maqāṣid al-sharī‘ah yang terakhir adalah menjaga atau memelihara harta. Memelihara harta bermakna melindungi kekayaan masyarakat daripada kehancuran dan dari peralihan harta ke tangan orang lain dengan cara yang tidak sah termasuk larangan terhadap ketidakadilan, menafikan hak dan sebagainya. Jika dalam PP ada menyelitkan janji berkaitan harta pelanggan, maka di sini para penyedia perkhidmatan dalam organisasi perlu meneliti dengan lebih mendalam. Sebagai sebuah agensi atau organisasi yang bertanggungjawab terhadap pelanggan terutama dalam urusan berkaitan PP, wajib memelihara dan mengharamkan segala bentuk penindasan, amalan riba, penipuan, rasuah, monopoli yang tidak seimbang, cetak rompak, menipu hak intelek, manipulasi pasaran dan segala bentuk penyelewengan atau perkara-perkara yang menzalimi dan merugikan. Kesemua perkara ini boleh merosakkan harta dan menceroboh harta dan hak orang lain dalam pemilikan harta dan ianya ditegah di dalam Islam. Menjalankan urusan harta dengan adil dan amanah adalah sesuatu perbuatan yang dianjurkan di dalam Islam bagi memastikan kelangsungan pelaksanaan urusan harta tersebut berjalan dengan lancar.

Dapatan perbincangan keseluruhan mendapati bahawa menubuhkan PP dalam mana-mana agensi mahupun organisasi adalah bertujuan supaya matlamat sesebuah organisasi itu tercapai di mana kepuasan pelanggan dapat diperolehi. Nilai-nilai yang murni yang ada dalam elemen-elemen PP itu sendiri sememangnya perlu ada sejajar dengan seperti apa yang diperbincangkan. Tiadanya nilai-nilai murni tersebut, maka akan menjadi pincang dan gagal pengurusan sesebuah pentadbiran disebabkan kepuasan pelanggan tidak tercapai. Selain daripada itu, aspek yang terpenting dalam pandangan Islam adalah penubuhan PP itu menepati dalam matlamat menurut perspektif Islam iaitu MA, AMNM dan MS. Daripada ini, kita dapat melihat dengan jelas kepentingan PP itu. Perkara ini ditunjukkan seperti dalam carta alir berikut:

Carta 1.1 : Dapatan daripada perbincangan konsep



Sumber: hasil olahan pengkaji daripada perbincangan konsep dan dapatan.

6. Penutup

Secara kesimpulannya, menubuhkan PP di dalam pentadbiran organisasi dari sudut perspektif Islam perlulah menepati nilai-nilai yang murni seperti nilai menunaikan janji, amanah, bertanggungjaab dan telus serta perlulah disandarkan kepada aspek-aspek berikut iaitu MA, AMNM dan MS. Penghayatan konsep PP dari sudut Islam jarang diperbincangkan dalam mana-mana penulisan sebelum ini. Oleh itu, penulisan ini perlu diketengahkan bagi memberikan panduan kepada penyedia perkhidmatan khususnya dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan. Tambahan pula, ia merupakan janji yang perlu ditepati dalam PP yang telah dirangka oleh organisasi tersebut. Selain daripada itu, ianya juga menjadikan penyedia perkhidmatan lebih berhati-hati dari aspek apa yang dinyatakan dalam PP dan dapat melakukan penambahbaikan sekiranya terdapat kekurangan di dalam PP melalui maklumbalas yang diterima daripada pelanggan. Medium ini iaitu PP wajar diaplikasikan dalam semua agensi bagi memastikan keselarasan matlamat serta dapat mengukur tahap pencapaian PP masing-masing dalam organisasi. Penubuhan PP juga tidak bercanggah dari segi hukum syarak selagi mana ianya tidak memudharatkan mana-mana pihak. Yang penting perlaksanaannya perlulah menepati ciri-ciri yang terkandung dalam ajaran Islam itu sendiri.

Rujukan

- Abī Ishāq Ibrāhīm Ibn Mūsā Ibn Muḥammad al-Lakhmī al-Shāṭibī, *al-Muwāfaqāt fī Uṣūl al-Sharī‘ah*, vol. 2 (Misr: Maṭba‘ah al-Madani, t.t.), 8-10.
- Abī ‘Abd Allāh Muḥammad Ibn Ismā‘il al-Bukhārī al-Ju‘fī al-Bukhārī, *Ṣaḥīḥ al-Bukhārī*, vol. 1 (t.t.p.: t.p., t.t.), no. hadis 482. Lihat juga dalam <https://sigir.uitm.edu.my/webhadis/>, dicapai pada 13 April 2016.
- Ahmad Nazrul Alif, Y., Noor Amilatul Najwa, A.S., Wan Norhaniza, W. H. (2019) *Integriti Dalam Agihan Bantuan Kewangan Oleh Kerajaan Persekutuan Di Malaysia*. Proceeding of the 14th ISDEV International Islamic Development Management Conference (IDMAC).
- Al-Jasas, *Kitāb Aḥkām al-Qur‘ān*, vol. 2 (Misr: Maṭba‘ah al-Awqāt al-Islāmiyyah, 1915), 29.
- Al-Shāṭibī, *al-I‘tiṣām min al-Kutub*, vol. 3 (Qāhirah: al-Maktabah al-Tijāriyyah al-Kubrā, 1975), 59.
- Amir Hamzah, A. M., (2021). *Tekanan Kerja Dalam Kalangan Anggota Bomba Di Balai Bomba Dan Penyelamat KLIA, Selangor*. Tesis Sarjana Open University Malaysia.
- Asmadi, M, G. (2002). *Pengaplikasian kerajaan elektronik oleh jabatan kerajaan: dari perspektif pengurusan rekod*. *Wahana Akademik*, 1(1), pp.109-114.
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*. Ed.ke-5. Oxford University Press.
- Burhanuddin, J. (2016). *Hubungan Tentera Dan Masyarakat: Pandangan Rakyat Terhadap Peranan Angkatan Tentera Malaysia*. *Jurnal Jabatan Kenegaraan, Kepemimpinan dan Ketamadunan* (4).
- Jabatan Kemajuan Agama Islam Malaysia, “Huraian Aplikasi 5 Prinsip Maqasid Syariah dalam Tabir Urus,” <http://www.islam.gov.my/bahagian-maqasid-syariah/1181-huraian-aplikasi-5-prinsip-maqasid-syariahdalam-tabir-urus>
- Khairiah, M.Y. (2019). *Falsafah Etika dalam Pentadbiran Lembaga Zakat Negeri Kedah*. Proceeding of the Langkawi International Multidisciplinary Academic Conference (LIMAC).
- Lokman, A. R. & Siti Norma Aisyah M. (2019). *Amalan Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Konvensional Dan Islam: Suatu Kajian Strategi*. *Gading Journal for Social Sciences* , 22(00), 143-149.
- Madihatun Zainuddin, *Penglibatan Masyarakat Melalui Sistem Aduan Awam Menurut Perspektif Islam : Kajian di Jabatan Kemajuan Islam Malaysia dan Tabung Haji*. TESIS PHD. Jabatan Siasah Syar'iyah, Bahagian Pengajian Syariah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya 2020.
- Mohamad Haswad, A. H. (2016). *Kepuasan Pelanggan Dalam: Kajian Kes di Unit Perolehan, Lembaga Pembangunan Seni Visual Negara*. Tesis Phd, Universiti Utara Malaysia.
- Mohd Sabri Bin Mat Nor (2013). *Perkhidmatan Pelanggan Dari Perspektif Islam Praktis di Lembaga Zakat Selangor*. Thesis Doktor Falsafah Fakulti Sains Sosial Gunaan Open University Malaysia.
- Muhamad Ali, E. (2008). *Reformasi Pentadbiran Awam di Malaysia pada Masa Kepemimpinan Tun Mahathir*.

- Muhammad Mahmud, *Uṣūl al-Mujtamā' al-Islimī* (Bayrūt: Dār al-Kitāb al-Lubnānī, 1992), 195.
- Muhammad Shahrulnizam Muhadi (2020). *Bayan Linnas Siri Ke 231: Integriti Tonggak Kecemerlangan Tadbir Urus Organisasi*. <https://muftiwp.gov.my/artikel/bayan-linnas/4635-bayan-linnas-siri-ke-231-integrititonggak-kecemerlangan-tadbir-urus-organisasi>
- Nur Nasliza Arina, Jamilah (2018). *Pengaplikasian Etika Kerja Islam oleh Pengamal Perhubungan Awam di Organisasi Berteraskan Islam di Malaysia*. Global Journal al-Thaqafah.
- Paizah Hj. Ismail, "Penyelesaian Masalah Pertentangan antara Nas Berasaskan Prinsip Maqasid al-Syari'ah," *Jurnal Fiqh*, vol. 11 (2014), 89-90.
- Razman, Z. (2003). *Piagam Pelanggan dan Kualiti Perkhidmatan Sektor Awam: Kajian Kes Cawangan Import Kastam DiRaja Malaysia Negeri Selangor*. Tesis PHD, Universiti Malaya.
- Samsudin, W. & Hasan B. (2004). *Persepsi Pelanggan Terhadap Amalan Nilai Murni dalam Perkhidmatan Kaunter Awam: Satu Kajian Di Pantai Timur (Pahang Dan Terengganu)*. Seminar Antarabangsa Nilai dalam Komuniti Pasca Modenisme (SIVIC).
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2019). *Research Methods for Business. A Skill Building Approach*. Ed.ke-8. John Wiley & Sons Ltd.
- Siti Ami Basir (2001). *Pengurusan Organisasi Dari Perspektif Islam: Satu Kajian Kes di Perbadanan Johor dan SAPURA Holdings*. *Jurnal Syariah*, 9:1 (2001J 57-76).
- Siti Syuhadah Mohamad & Mohamad Zaini Abu Bakar, (2017). *Kepatuhan Tadbir Urus Hab Halal Jabatan Hal Ehwal Agama Islam Pulau Pinang (Jheaipp) Terhadap Piagam Pelanggan: Analisis Perspektif Usahawan*. *Journal of Business Innovation Jurnal Inovasi Perniagaan* Volume 2 No. 1 / 2017: 83-94.
- Yusuf al-Qardhawi, *Fiqh Keutamaan*, terj. Ahmad Asmawi (Selangor: Thinkers Library, 1996), 25-29.
- Zulkifli Mohammad al Bakri (2015). *Bayan Linnas Siri Ke-34: Al-Wafa'*. [https://muftiwp.gov.my/en/perkhidmatan/artikel-soal-jawab/1815-al-wafa-pada-23 Okt 2022](https://muftiwp.gov.my/en/perkhidmatan/artikel-soal-jawab/1815-al-wafa-pada-23-Okt-2022)