

**UCAPAN Y.A.B. PERDANA MENTERI DATO SERI DR. MAHATHIR BIN MOHAMAD DI PELANCARAN GERAKAN BUDAYA KERJA CEMERLANG STADIUM NEGARA, KUALA LUMPUR, 27 NOVEMBER 1989**

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan selamat sejahtera.  
Yang Berhormat Dato' Seri Najib Tun Abdul Razak,  
Menteri Belia dan Sukan;  
Yang Berhormat Menteri-Menteri;  
Dif-dif Kehormat;  
Tuan-tuan dan puan-puan.

Saya mengucapkan terima kasih kepada Yang Berhormat Dato' Seri Najib kerana menjemput saya untuk melancarkan Gerakan Budaya Kerja Cemerlang ini.

2. Budaya sesuatu masyarakat adalah fakta utama yang akan menentukan maju mundurnya masyarakat itu. Budaya bukan sahaja dicerminkan oleh kesenian dan lain-lain aspek fizikal, tetapi lebih penting lagi ialah nilai-nilai yang diamalkan. Umumnya semua masyarakat mendakwa penerimaan nilai-nilai yang mulia, tetapi amalan sesuatu masyarakat itu tidak selalunya membuktikan penerimaan nilai-nilai berkenaan.

3. Perkara yang tidak dapat kita nafikan ialah ada masyarakat yang berjaya dan ada yang tidak. Antara yang dianggap telah berjaya pun, ada yang lebih berjaya dan ada yang kurang berjaya. Jika kita terima bahawa yang menentukan pencapaian sesuatu masyarakat ialah budaya masyarakat itu, maka soalnya ialah apakah budaya sesuatu masyarakat dapat dibentuk supaya yang kurang berjaya boleh berjaya dan yang berjaya menjadi lebih berjaya?

4. Dewasa ini kita sering mendengar tentang kualiti dan kecemerlangan. Terdapat gesaan supaya bukan sahaja kita harus mencari kejayaan, tetapi juga kejayaan yang cemerlang. Segala-galanya dikehendaki cemerlang dan berkualiti. Apakah yang dimaksudkan dengan kecemerlangan dan kualiti ini?

Tuan-tuan dan puan-puan,

5. Kualiti adalah sesuatu keadaan yang cemerlang atau amat baik tetapi kebaikan itu tidak terhad atau tetap pada sesuatu tahap. Ianya tidak statik. Ia bergerak sepanjang masa. Justeru itu, apabila sahaja kita mencapai kualiti yang kita kejar, kita mendapati ada lagi kualiti yang lebih tinggi yang mesti kita kejar. Setelah kita mengejar dan mencapai kualiti yang baru yang menjadi matlamat kita, sekali lagi kita mendapati ada lagi kualiti yang lebih baik daripada itu yang perlu kita kejar. Dengan itu, usaha kita tidak berhabis-habisan dan tidak ada hadnya dan kita perlu mengejar kualiti sepanjang masa.

6. Kita boleh memahami konsep kualiti daripada perkembangan dalam teknologi televisyen, sebagai contoh. Kualiti gambar televisyen hitam putih pada mulanya amat tidak baik walaupun ia adalah hasil kajian dan rekaan serta pembuatan yang dianggap pada ketika itu sebagai 'state of the art', iaitu kerja yang berkualiti

dengan hasil yang juga berkualiti. Selepas mencapai kualiti yang dijadikan matlamat, maka matlamat itu diperbaiki lagi untuk mendapatkan kualiti yang lebih baik. Usaha dibuat semula untuk mencapai matlamat kualiti yang baru ini. Apabila kualiti gambar televisyen bertambah baik, maka satu kualiti gambar yang lebih baik lagi dijadikan matlamat baru dan usaha ditumpukan ke arah itu.

7. Daripada gambar hitam putih, matlamat ditingkatkan kepada gambar berwarna. Apabila tercapai gambar berwarna maka sekali lagi kualiti gambar yang semakin baik dijadikan matlamat. Apa juga pencapaian, matlamat baru mengenai kualiti gambar dijadikan objektif untuk dicapai. Sekarang kualiti gambar televisyen berwarna amat baik tetapi sasaran baru ialah high definition TV di mana gambarnya begitu halus dan tepat sehingga sama dengan gambar filem warna snap-shot dengan kamera yang juga sudah berkualiti sekarang.

8. Daripada contoh perkembangan teknologi televisyen adalah jelas bahawa kualiti yang dikejar sentiasa lebih tinggi daripada apa yang dicapai walaupun apa yang dicapai adalah kualiti yang sebelumnya dijadikan target untuk dicapai. Kualiti yang dikejar ialah kualiti yang lebih baik daripada kualiti baik yang telah dicapai. Tidak ada matlamat terakhir dalam mengejar kualiti dan kecemerlangan. Ia adalah satu usaha yang tidak berhabis-habisan.

Tuan-tuan dan puan-puan,

9. Kualiti hidup manusia juga harus melalui proses yang sama. Pada mulanya manusia cuma mencari makanan dan perlindungan untuk hendak hidup sahaja. Bagi tujuan ini, apa sahaja yang terjumpa boleh dimakan, dan daun kayu, kulit binatang, kulit kayu dan gua sudah mencukupi. Tetapi manusia yang berakal cuba menjadikan kualiti hidupnya lebih baik sepanjang masa. Melalui proses peningkatan kualiti sepanjang masa, kita sudah sampai ke tahap tamadun yang amat tinggi. Kita makan makanan yang bukan sahaja memberi tenaga kepada kita, tetapi juga lazat. Kita memakai pakaian yang elok dan kita tinggal di rumah yang selesa bahkan ada yang tinggal di rumah mewah. Bagi perjalanan, kita tidak berjalan kaki tetapi kita menggunakan kenderaan yang semakin laju dan selesa.

10. Kita masih mengejar yang lebih tinggi kualitinya daripada apa yang ada pada kita walau apapun taraf hidup dan pendapatan kita. Mengejar yang lebih baik, mengejar kualiti hidup dan kualiti dalam segala-galanya adalah naluri manusia. Jika hari ini terdapat masyarakat yang hidupnya lebih berkualiti atau yang hidupnya berkualiti rendah, jika dalam sesuatu masyarakat terdapat individu atau kumpulan yang kualiti hidup mereka lebih tinggi dan yang lain pula hidupnya kurang berkualiti, sebab utamanya ialah kerana tidak ada persamaan dalam budaya kualiti atau budaya kecemerlangan di antara satu masyarakat dengan masyarakat yang lain, di antara satu kumpulan dengan kumpulan yang lain dan di antara seorang individu dengan seorang individu yang lain.

11. Tetapi budaya cemerlang bukanlah hak milik mana-mana masyarakat, kumpulan atau individu. Sesiapa juga berhak memiliki budaya yang cemerlang. Jika budaya cemerlang ini tidak ada kepada kita, tidak ada sesiapa yang boleh

menghalang kita daripada mengejanya dan menjadikan budaya berkualiti ini sebagai budaya kita. Mereka yang sudah memiliki budaya yang baik ini tidak harus khawatir akan kehilangannya walaupun budaya baik ini dikejar oleh masyarakat lain bagi dijadikan sebagai budaya mereka. Masyarakat keseluruhannya akan menjadi lebih berkualiti jika semua anggota masyarakat mengamalkan budaya cemerlang ini.

12. Dalam kempen ini, tumpuan kita nampaknya terhad. Ianya terhad kepada budaya kerja yang cemerlang -- iaitu budaya kerja yang bermutu yang kita lakukan. Sebabnya tumpuan diberikan kepada budaya kerja terlebih dahulu ialah oleh kerana budaya kerja akan menghasilkan perkhidmatan dan barang-barang yang bermutu tinggi, yang berkualiti dan yang cemerlang. Kerja yang cemerlang menghasilkan keluaran yang juga cemerlang. Jika hasil kerja kita cemerlang, maka kehidupan kita dan kualiti hidup kita tidak dapat tidak akan menjadi cemerlang. Tidak ada sesiapa yang ingin kualiti hidup yang buruk atau pun yang lebih-kurang sahaja. Kita semua mahu kualiti hidup yang baik. Dan kualiti hidup yang baik bermula daripada budaya kerja yang cemerlang. Justeru itu, walaupun tumpuan kita adalah terhad hanya kepada budaya kerja yang cemerlang, tetapi ia mempunyai potensi dan kesan yang lebih luas dan menyeluruh.

13. Apakah yang secara nyata harus dibuat untuk menjadikan kerja kita mempunyai unsur-unsur budaya kerja yang cemerlang? Yang perlu dibuat ialah setiap kerja yang diusahakan oleh kita tidak cacat sama sekali dalam pandangan dan penilaian kita sebagai seorang insan. Sebenarnya hanya Allah Subhanahu wa Ta'ala sahaja yang tidak cacat dan tidak menghasilkan sesuatu yang cacat jika ini adalah kehendak Allah. Apa juga hasil kerja manusia ada kecacatannya. Sebab itu, walaupun kita mengejar perfection sehingga akhir zaman, kita tidak akan mencapai perfection -- keadaan yang tidak cacat sama sekali. Tetapi hanya kerana kita tidak mungkin mencapai perfection yang absolute, kita tidak harus kecewa dan tidak mengejanya. Sekurang-kurangnya, daripada pandangan dan penilaian manusia, kita berjaya mencapai perfection yang menjadi sasaran semasa. Selepas itu kita akan mendapati ia sebenarnya tidak perfect. Dan kita berusaha lagi.

Tuan-tuan dan puan-puan,

14. Pada tahun 1912 kapal Titanic tenggelam. Kapal ini didakwa oleh pembuatnya sebagai kapal yang keselamatannya terjamin. Kapal tersebut didakwa tidak mungkin tenggelam. Tetapi ia tenggelam semasa pelayaran pertamanya. Adalah jelas semua arkitek, jurutera dan pekerja kapal yang telah mengamalkan budaya kerja ke arah kecemerlangan tidak berjaya menghasilkan kapal yang perfect yang menjadi matlamat mereka. Tetapi hanya kerana dakwaan mereka agak keterlaluan tidak bermakna mereka tidak harus mencuba lagi untuk menghasilkan sesuatu yang lebih menepati matlamat mereka -- iaitu sebuah kapal laut yang lebih selamat.

15. Hingga kini tidak ada kapal yang 100% selamat. Tetapi kemungkinan tenggelamnya kapal-kapal sudah dikurangkan. Usaha ke arah kualiti yang lebih baik diteruskan sehingga sekarang dan juga untuk masa hadapan. Yang penting

ialah kita jangan mudah kecewa walaupun kualiti yang diidami hasil daripada budaya kerja yang cemerlang tidak tercapai. Bahkan kalau tercapai sekalipun, kita harus terus berusaha untuk mendapatkan kualiti yang lebih baik lagi.

Tuan-tuan dan puan-puan,

16. Kuala Lumpur sekarang ini adalah sebuah bandar yang terkenal kerana kebersihan dan keindahannya. Hanya beberapa tahun dahulu sahaja Kuala Lumpur adalah sebuah bandar yang tidak istimewa kerana tidak mempunyai apa-apa kelebihan. Tetapi apabila penetapan dibuat untuk membersihkan dan mengindahkan Kuala Lumpur, maka usaha-usaha dimulakan ke arah matlamat ini. Pada mulanya perubahan tidak ternampak. Taman-taman tidak cantik dan tidak menarik. Landscaping tidak menepati tahap aesthetic yang diharapkan.

17. Namun demikian, berkat tekun dan usaha mereka yang mempunyai budaya kerja yang baik, Kuala Lumpur menjadi bersih dan indah dan kebersihan dan keindahan ini terus meningkat sepanjang masa. Apa yang dicapai pada satu tahun dibaiki lagi dalam tahun berikutnya. Apa yang terdapat pada hari ini akan dibaiki lagi pada masa hadapan dan seterusnya. Selagi ada budaya kerja yang menekankan matlamat kecemerlangan, insya-Allah Kuala Lumpur di masa akan datang akan jauh lebih indah dan bersih daripada sekarang.

18. Semua pencapaian ini adalah hasil budaya kerja baik yang telah diserapkan. Budaya kerja baik ini memberikan hasil yang baik. Tetapi kita ingin kepada yang lebih baik dan yang lebih cemerlang. Justeru itu, kita perlu meningkatkan lagi budaya kerja kita supaya menjadi lebih cemerlang agar hasil yang diperolehi akan lebih cemerlang.

Tuan-tuan dan puan-puan,

19. Budaya kerja cemerlang ini harus ada kepada semua rakyat Malaysia, sama ada Perdana Menteri, Menteri-menteri, pegawai-pegawai atau para pekerja. Apa juga kerja yang dibuat, ia hendaklah dibuat dengan budaya kerja yang cemerlang, budaya kerja yang mengejar kualiti sepanjang masa. Tidak ada perbezaan antara mencuci longkang dengan mentadbirkan negara daripada segi kecemerlangan yang diamal dan dimatlamatkan. Apa juga khidmat yang diberi atau barang yang dibuat, semuanya mestilah mendapat hasil daripada budaya kerja cemerlang dan dengan itu berkualiti tinggi. Hasil daripada kualiti yang tinggi ini ialah kualiti hidup kita, dalam semua aspek, akan meningkat menjadi lebih tinggi. Alangkah baiknya jika semua perkhidmatan yang kita dapati dan barang-barang yang kita gunakan, semuanya berkualiti. Tidakkah ini menjadikan kualiti hidup kita lebih baik dan lebih tinggi?

20. Kualiti tidak boleh dihadkan kepada sesuatu perkara sahaja. Pada mulanya dalam sektor perkilangan, kualiti yang tinggi dihasilkan dengan membuang barang-barang yang tidak mencapai mutu yang ditentukan. Kemudian usaha dibuat supaya hasil kerja yang tidak menepati mutu atau kualiti dikurangkan. Ini ditentukan dengan memastikan setiap kerja yang dibuat untuk mengeluarkan barang-barang itu adalah kerja yang berkualiti. Selepas itu, tumpuan diberikan

kepada pencapaian ' zero defect' iaitu tidak ada satu pun hasil kerja yang cacat. Ini pun tidak memadai. Para pengusaha kemudian mencipta apa yang dipanggil ' company-wide quality' . Ini bermakna seluruh syarikat daripada pengerusi lembaga pengarah sehingga ke para pekerja hendaklah mengamalkan kualiti kerja yang akan menghasilkan pengurusan dan pengeluaran yang berkualiti dengan harga yang serendah- rendahnya. Sasaran kualiti telah berkembang daripada hanya membuang yang cacat kepada mengelak daripada berlakunya kecacatan di semua peringkat dalam seluruh organisasi.

Tuan-tuan dan puan-puan,

21. Tujuan kita melancarkan Gerakan Budaya Kerja Cemerlang ini adalah untuk meningkatkan kualiti hidup kita melalui kualiti budaya kerja kita. Dengan memiliki budaya kerja cemerlang, kita percaya setiap kerja yang kita buat akan memberikan hasil yang cemerlang. Hasil yang cemerlang ini secara langsung akan meningkatkan kualiti hidup kita. Barang-barang dan perkhidmatan yang cemerlang hasil daripada kerja yang cemerlang akan menjadikan kita lebih berdaya- saing atau competitive dan ini akan menolong meningkatkan pendapatan kita. Dengan ini kualiti hidup kita akan meningkat lagi.

22. Kita harus ingat bahawa walaupun kita bekerja dengan kerajaan atau syarikat, budaya kerja cemerlang kita akan menguntungkan diri kita sendiri akhirnya. Jika masyarakat Malaysia menerima dan mengamalkan budaya kerja cemerlang, kita juga akan berjaya seperti bangsa-bangsa lain yang telah berjaya. Sama ada sesuatu bangsa itu berjaya atau tidak berjaya, ianya bergantung rapat dengan budaya kerja. Sasaran Kerajaan mengadakan kempen ini adalah untuk menjadikan bangsa Malaysia bangsa yang berjaya, bangsa yang mempunyai kualiti hidup yang tinggi, bangsa yang menerima budaya kerja cemerlang kerana kita tahu kebaikan yang boleh didapati daripadanya.

Tuan-tuan dan puan-puan,

23. Dengan ini saya dengan sukacitanya melancarkan Gerakan Budaya Kerja Cemerlang ini.

Wabillahi taufiq walhidayah, wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh