

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : MAJLIS PERASMIAN KURSUS PEMBANGUNAN ORGANISASI PEGAWAI-PEGAWAI
KANAN BAHEIS, JPM
Lokasi : INTAN (CAWANGAN KLUANG), JOHOR
Tarikh : 15-08-1993

Pihak pengurusan atasan Bahagian Hal Ehwal Islam (BAHEIS) dalam mengatur strategi ke arah memantapkan organisasi perlulah bergerak di atas landasan wawasan yang jelas serta dihayati bersama oleh semua anggota organisasi.

Halangan-halangan ke arah pemantapan ini perlulah dihapuskan dengan segera. Oleh itu pihak pengurusan hendaklah mengenal pasti halangan-halangan tersebut dan berusaha mengemaskini, memperbaiki dan menyelaraskan sistem, peraturan-peraturan, serta menghapuskan koreh birokrasi yang membantut pembangunan organisasi BAHEIS.

Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada BAHEIS dan INTAN yang telah sudi menjemput saya untuk memberi ucapan perasmian Kursus Peningkatan Pembangunan Organisasi Pegawai-pegawai Kanan, Bahagian Hal-Ehwal Islam, Jabatan Perdana Menteri pada hari ini.

Tunggak kecemerlangan sesebuah organisasi adalah terletak pada jentera pengurusannya yang berwawasan.

Wawasan ini menjadi guiding force yang menentukan tuju arah serta corak operasi organisasi berkenaan. Organisasi yang berwawasan (mission-driven organization) sentiasa tahu apa yang betul untuk dilakukan kerana wawasan memberi rasional dan makna (sense of purpose) kepada tindakan-tindakan atau keputusan yang dibuat. Ini memudahkannya merancang penggunaan sumber serta mengawal proses-proses dalam organisasi.

Justeru itu cabaran terbesar kepada pihak pengurusan BAHEIS ialah memastikan organisasi mereka bergerak berlandaskan wawasan yang jelas. Wawasan ini dihasilkan melalui perancangan strategik, yang mengambilkira keadaan persekitaran yang mencabar serta tahap kemampuan BAHEIS sendiri. Perancangan ini juga harus mengambilkira akan matlamat asal penubuhan BAHEIS iaitu untuk menggalakkan pembangunan ummah dan perkembangan ajaran Islam di negara ini.

Sesuatu wawasan tidak mempunyai makna, sehinggalah ianya dapat dikongsi bersama serta diyakini oleh anggota-anggota dalam organisasi berkenaan. Dari itu pihak pengurusan BAHEIS perlu memastikan wawasan yang telah digubal dapat dikommunikasikan dengan sejelas-jelasnya kepada seluruh kakitangan. Kefahaman, komitmen dan semangat ownership terhadap wawasan tersebut hendaklah terus menerus dipupuk agar kakitangan sentiasa sedar tentang tanggungjawab mereka serta peranan yang harus dimainkan. Tokoh-tokoh pengurusan David Osborne dan Ted Gaebler pernah menyatakan When it is done right, a mission statement can drive an entire organization, from top to bottom. It can help people at all levels decide what they should do and what they should stop doing.

BAHEIS boleh mengkommunikasikan wawasan organisasinya kepada kakitangan melalui berbagai cara. Sesi latihan dan pendidikan seperti yang tuan-tuan adakan pada hari ini adalah satu pilihan yang baik. Melalui sesi ini kakitangan boleh diberi peluang meneliti kandungan wawasan dan melihat implikasinya terhadap peranan masing-masing. Selain itu wawasan boleh disampaikan melalui perutusan-perutusan oleh Ketua Jabatan, diedarkan secara bertulis atau dibincang dalam mesyuarat-mesyuarat jabatan.

Proses membentuk mission-driven organization tidak harus terhenti setakat penggubalan dan penyebaran kenyataan-kenyataan mission statement sahaja. Sebaliknya tindakan itu disertai dengan langkah mengemaskini dan menyelaraskan peraturan-peraturan, sistem, proses dan prosedur yang diamalkan oleh organisasi. Pihak pengurusan adalah bertanggungjawab memastikan sistem-sistem dan prosedur-prosedur tersebut sentiasa menyokong serta membantu melicinkan pencapaian wawasan organisasi.

Pengalaman yang dilalui oleh sesetengah organisasi menunjukkan bahawa kegagalan mereka melaksanakan tanggungjawab dengan berkesan bukanlah disebabkan ketiadaan wawasan, tetapi lebih disebabkan oleh halangan-halangan birokrasi, redtape dalam berbagai bentuk seperti peraturan yang lapuk, prosedur-prosedur yang menyulitkan dan sebagainya. Keadaan ini mengakibatkan pembaziran sumber, menimbulkan kekecewaan, di samping menggagalkan pencapaian matlamat yang dikehendaki oleh organisasi. Memang tepat pemerhatian yang dibuat oleh beberapa tokoh pengurusan bahawa we embrace our rules and redtape to prevent bad things from happening, of course. But those same rules prevent good things from happening. They slow government to a snail's pace..... They build wasted time and effort into the very fabric of the organization. Oleh itu pihak BAHEIS hendaklah mengkaji dan mengubah- suai (reengineer) proses-proses dan sistem dalam organisasinya supaya selaras dengan kehendak wawasan yang ingin dicapai.

Pembentukan budaya kecemerlangan (Culture of excellence) seharusnya juga menjadi agenda utama dalam mengatur langkah- langkah ke arah memantapkan organisasi BAHEIS. Budaya organisasi, yang merangkumi falsafah, nilai, sikap, norma dan etika adalah faktor penting yang mencorakkan perjalanan sesebuah organisasi. Kejayaan mahupun kegagalan sesebuah organisasi lazimnya mempunyai pertalian yang rapat dengan corak budaya yang mereka diamalkan. Alexander Hiam menyatakan Culture is a subtle but tremendously powerful influence over everything people do. It can influence not only employees but also suppliers, distributors and others within its reach.

Budaya yang wajar dipupuk adalah yang berteraskan nilai- nilai penting seperti kualiti, produktiviti dan inovasi. Komitmen terhadap kualiti harus dipamerkan melalui daya usaha yang bersungguh-sungguh lagi berterusan ke arah memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada orang ramai.

Perkhidmatan itu semestinya mengutamakan ciri-ciri yang dituntut oleh pelanggan seperti: menjimatkan masa, layanan mesra, boleh dipercayai dan sebagainya. Pandangan dan pendapat para pelanggan diberikan perhatian yang wajar kerana Quality is determined only by customers.

Faktor pelanggan ternyata amat penting kepada kejayaan sesebuah organisasi. Satu kajian yang pernah dijalankan di Amerika Syarikat menunjukkan bahawa seseorang pelanggan yang berpuas hati terhadap layanan yang diterimanya akan menyampaikan berita gembira itu kepada purata lapan (8) orang pelanggan yang lain. Manakala seorang pelanggan yang kecewa dengan perkhidmatan yang diterima akan menghebohkan pengalamannya itu kepada purata dua puluh (20) orang bakal pelanggan yang lain. Berdasarkan hasil kajian ini kita akan dapat mengagak kesan buruk, terutamanya kepada imej sesebuah organisasi sekiranya ia tidak mementingkan kualiti dalam keluaran atau perkhidmatan mereka.

Penekanan kepada aspek kualiti seharusnya diseimbang juga dengan penekanan terhadap aspek produktiviti. Ini kerana kecemerlangan sesebuah organisasi itu turut bergantung kepada keupayaannya mempertingkatkan produktiviti, sama ada dari segi pengurangan kos, penjimatan masa ataupun penjimatan gunatenaga. Oleh itu pihak pengurusan BAHEIS harus memberi perhatian kepada usaha mempertingkatkan produktiviti dalam semua bidang aktiviti yang diceburi. Tindakan yang boleh dilakukan ke arah mencapai matlamat ini sebenarnya tidak terbatas. Sistem-sistem dan prosedur kerja boleh diperkemas, teknologi baru diperkenalkan atau corak pengurusan diubahsuai dan berbagai-bagai lagi.

Mungkin ada sesetengah pihak yang berpendapat usaha-usaha peningkatan produktiviti sukar dilakukan kerana memerlukan sumber yang banyak. Pendapat ini tidak selalunya benar. Ini kerana produktiviti juga boleh ditingkatkan dengan cara mengawal amalan- amalan yang tidak produktif ketika menjalankan kerja seharian. Misalnya mengikis tabiat gemar membuang masa, melakukan kerja tanpa perancangan, perbuatan membazir dan berbagai lagi. Inovasi adalah satu cabang nilai yang amat penting bagi membantu organisasi mencapai matlamat kualiti dan produktiviti yang diinginkan. Sesebuah organisasi perlu berdaya inovatif supaya ia dapat mencari jalan atau formula yang berkesan ke arah mempertingkatkan kualiti serta produktiviti perkhidmatan- perkhidmatan yang dikeluarkan.

BAHEIS tidak terkecuali dari keperluan ini. Justeru itu ia perlu melipatgandakan usaha memperkukuhkan daya inovasi dengan menggerakkan seluruh kakitangan menyertai usaha tersebut.

Peluang untuk melakukan inovasi memang terbuka luas dalam mana-mana organisasi seperti memperbaiki sistem dan proses kerja, memperkukuhkan kualiti keluaran dengan nilai-nilai ditambah atau mempertingkatkan teknologi dan sebagainya. Apa yang diperlukan ialah keazaman yang tinggi, creative thinking serta berbekalkan semangat entrepreneurship yang jitu. Kakitangan BAHEIS perlu mempunyai kekuatan mental (brain power) dan daya ketahanan yang tinggi kerana chance favours the prepared mind.

kejayaan menghasilkan inovasi-inovasi yang cemerlang akan menjadi realiti apabila individu-individu sanggup bekerja keras serta mengamalkan prinsip-prinsip disiplin yang tinggi. Ini kerana usaha-usaha inovasi memerlukan pengorbanan yang tanpa batasan. Sesungguhnya invention is 1% inspiration and 99% perspiration.

Pepatah Melayu mengatakan "di mana ada kemahuan di sana ada jalan". Pepatah Arab mengatakan "siapa berusaha ia berjaya". Nabi Muhammad S.A.W. bersabda "sebaik-baik pekerjaan ialah kerja yang dilakukan oleh tangan seseorang itu sendiri". Malah Rasulullah S.A.W. sendiri menunjukkan contoh yang baik sebagai seorang insan dan pemimpin yang bekerja keras dan mencurahkan seluruh masa, tenaga dan pemikirannya untuk mencapai kejayaan dalam menyampaikan mesejnya untuk umat manusia seluruhnya. Baginda tidak pernah berputus asa atau menyerah kalah kepada kemahuan musuhnya yang sentiasa berusaha untuk melemahkan semangatnya, malahan baginda tidak pernah merasa kecewa walaupun baginda ditentang dan ditekan dengan segala tentangan dan tekanan fizikal dan mental yang berterusan dengan hebatnya.

Pesanan Allah S.W.T. kepada manusia supaya sentiasa bekerja dan beramal sudah cukup memberikan dorongan yang kuat untuk seseorang itu berusaha meningkatkan amalannya ke tahap yang paling tinggi supaya amalannya menjadi cemerlang dan mendapat ganjaran yang setimpal, malah ganjaran yang berlipat ganda.

Ibadat Islam menekankan sifat kecemerlangan dan kualiti tinggi yang harus dicapai oleh manusia. Orang-orang Islam berusaha mempertingkatkan amalan sembahyang, puasa dan hajinya semata-mata kerana inginkan supaya ibadatnya sempurna, lengkap dan diterima Allah dalam bentuk yang terbaik. Orang-orang Islam berulang-ulang kali pergi ke Mekah untuk menunaikan ibadat umrah dan haji semata-mata kerana ingin supaya amalannya dilakukan seberapa banyak mungkin dan mencapai kualiti yang paling baik. Ibadat yang baru dikerjakan diharapkan akan lebih baik dan lebih berkualiti dari ibadatnya yang lepas, malah ibadat yang akan dilakukan kemudian nanti diharap akan menjadi lebih baik dari ibadat yang dilakukan sekarang.

Kerja ibadat yang dilakukan untuk mencapai tahap sempurna dan cemerlang itu sudah cukup untuk menjadikan seseorang itu insan yang sentiasa bersedia menghadapi dan mengatasi segala risiko, kepenatan dan pengorbanan yang banyak. Hal ini juga menjadikannya insan yang sentiasa kaya dengan sifat inovasi, inisiatif, berazam tinggi, bersikap positif dan sentiasa berada di hadapan dalam menjalankan tanggungjawabnya.

Allah S.W.T. menyifatkan orang-orang mukmin di dalam surah Al-mukminun sebagai "mereka yang berlumba-lumba mencari kebaikan, dan merekalah orang-orang yang berada di hadapan" iaitu merupakan golongan orang-orang yang mendahului golongan lain dalam mencapai kebaikan. Kebaikan yang dimaksudkan di sini ialah segala kebaikan yang direzhai Allah untuk kehidupan di dunia dan di akhirat. Malah dalam membicarakan tentang kebaikan ini juga, Allah mendorong orang-orang Islam supaya "berlumba-lumbalah mencari kebaikan di mana sahaja kamu berada" (Al-Baqarah 148).

Untuk berlumba-lumba dan bersaing dengan orang lain mencari kebaikan ini, orang Islam tentulah perlu mempunyai sifat-sifat rajin berusaha dan berfikir, serta bersikap positif dan bersungguh-sungguh mencari jalan bagi mendapatkan kebaikan itu. Hal ini menjadikan orang Islam itu mempunyai motivasi yang kuat dan sifat berdaya maju yang seharusnya mengatasi orang-orang lain, apa lagi mereka disifatkan Allah sebagai orang-orang yang sentiasa berada di hadapan, bukan berada di garisan belakang atau di anaktangga yang terke bawah sekali.

Orang-orang yang berjaya ialah orang yang sentiasa mara ke hadapan dengan penuh berani dan bijaksana. Dalam konteks ini, orang-orang Islam haruslah mengambil pelajaran bagaimana ia berusaha mencari kepuasan dengan meningkatkan amal ibadatnya ke paras yang sebaik mungkin, maka demikian juga halnya dalam meningkatkan mutu kerjayanya supaya sampai ke tahap kecemerlangan yang memuaskan.

Mutu usaha dan amalan orang-orang Islam merangkumi usaha-usaha menambah ilmu pengetahuannya secara berterusan di mana Nabi berpesan bahawa menuntut ilmu merupakan proses berterusan yang tidak pernah berhenti, iaitu mulai dari alam buaian hinggalah ke liang lahat. Manusia Muslim haruslah belajar dan mencari pengalaman serta pelajaran sepanjang hayatnya. Proses pembelajaran tidak semestinya terhad kepada pengajian formal dalam satu-satu waktu yang tertentu sahaja, malah proses pembelajaran adalah proses berterusan, merangkumi pembelajaran tidak formal di sepanjang masa.

Iman orang-orang Islam dan keyakinan mereka terhadap Tuhan sepatutnya menjelma menjadi pendorong yang amat besar yang boleh mendorong mereka maju ke hadapan, meningkat ke tahap kesempurnaan yang tinggi. Orang Islam, apabila mereka berniat untuk menunaikan ibadatnya kerana Allah seperti sembahyang, puasa dan haji, maka mereka sanggup menghadapi sebarang cabaran dan halangan. Dalam berpuasa, mereka sanggup menahan lapar, dahaga dan semua tuntutan nafsu yang tidak boleh dilakukan oleh orang yang sedang berpuasa.

Hal yang sama dialami oleh orang-orang yang pergi mengerjakan haji. Oleh kerana mereka telah berniat untuk mengerjakan haji iaitu kerana menunaikan perintah Allah, maka mereka sanggup menghadapi semua risiko dan mengatasi semua cabaran, termasuk mengorbankan harta benda dan jiwa raga sekalipun untuk mencapai objektifnya itu. Maka hal inilah juga yang dijelaskan Allah bahawa orang-orang Islam apabila berazam untuk mengerjakan sesuatu, maka berserahkan (bertawakkal) kepada Allah. Tawakkal dalam ertikata berusaha, bekerja, berfikir, berjuang dan sebagainya dalam mencapai sesuatu tujuan yang baik.

Di sini jugalah terletaknya kepentingan niat dalam ibadat dan dalam semua tindakan orang-orang Islam ketika mula menjalankan tugas dan kewajibannya, iaitu seperti yang ditegaskan oleh Rasulullah S.A.W. bahawa sebarang kerja yang dilakukan itu terletak di atas tujuan dan niatnya.

Segala teori kualiti dan produktiviti kerja yang diutarakan selama ini mempunyai akar umbi dan teras yang kuat dari ajaran Islam. Islam menuju kepada kecemerlangan dalam pengurusan manusia dan sikapnya, bukan hanya tentang soal-soal teknikal, peraturan, prosidur atau penggubalan dasar dan sistem semata-mata. Demikian juga Islam mementingkan kualiti amalan iaitu dari segi pencapaian yang cemerlang, malah mendorong umatnya menjadi umat perintis dan petunjuk jalan. Di samping itu, ajaran Islam menuntut umatnya menjadi model yang baik, pemimpin yang menjadi teladan dan ikutan orang lain. Kerja-kerja orang Islam adalah merupakan urusan berterusan, konsisten dan sentiasa tertakluk kepada penilaian semula dari masa ke semasa, dari hari ke hari. Dengan itu, orang Islam akan sentiasa berazam untuk memperbaiki amalannya dan berusaha mencapai hasil yang lebih baik dari semua aspek kehidupan.

Saya berharap kursus yang diadakan pada hari ini akan dapat berjalan lancar serta mencapai matlamatnya. Saya percaya pengetahuan dan pengalaman yang akan diperolehi dapat membantu peserta dalam mempertingkatkan prestasi kerja, di samping mengerakkan perubahan-perubahan ke arah memantapkan lagi organisasi BAHEIS. Melalui usaha-usaha ini BAHEIS akan mampu mencapai kejayaan-kejayaan yang lebih cemerlang pada masa hadapan.

Dengan harapan ini sukacita saya merasmikan Kursus Peningkatan Pembangunan Organisasi bagi Pegawai-pegawai Kanan, Bahagian Hal Ehwal Islam (BAHEIS), Jabatan Perdana Menteri.