

Title : ***TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM  
PERSPEKTIF ISLAM***

Author 1 : **RAZIKI WALDAN**

Institution : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak, Indonesia

Email : [zikysmart@gmail.com](mailto:zikysmart@gmail.com)

Abstract : *Total Quality Management was born from a modern management philosophy based on the development of all aspects of life today. The International Organization for Standardization or briefly with ISO has identified international quality standards and principles to produce total quality in service and organizational productivity. This study aims to analyze the implementation and implementation of the implementation of Total Quality Management to improve the performance of organizations and institutions, for this study analyzes the results that can determine the level of implementation of Total Quality Management within the organization and the level of individual awareness within the organization regarding the concept of quality and its importance in improve performance in general if viewed from an Islamic perspective.*

Keywords : *Total Quality Management, Perspektif Islam*

### PENDAHULUAN

Tantangan global yang dihadapi dunia saat ini tidak mungkin dapat dihindari oleh semua organisasi, baik itu pemerintah atau sektor swasta atau bahkan sektor barang atau jasa. Organisasi tidak akan mampu bertahan cukup lama di lingkungan bisnis jika tidak berusaha untuk menjadi lembaga yang kompetitif dan sukses.

Ada berbagai faktor yang perlu ada agar organisasi menjadi badan yang kompetitif dan bersemangat. Cario (2003: 14) adalah satu faktor yang mampu membantu organisasi menuju arah yang diinginkan adalah melalui *Total Quality Management*. Situasi ini berlaku karena *Total Quality Management* dapat membantu organisasi menjadi lebih kompetitif melalui peningkatan kinerja operasi. Selain itu, efisiensi dan efektifitas organisasi secara total dapat ditingkatkan melalui manajemen kualitas, yang pada gilirannya membantu mengubah organisasi agar berhasil untuk keunggulan. Selain itu, Easton dan Jarrell (1998:56) menjelaskan bahwa *Total Quality Management* juga memberikan standar tinggi dalam lingkungan organisasi saat ini.

Pesatnya pertumbuhan dunia manajemen saat ini menjadi saksi munculnya berbagai teori, ide, teknik dan pendekatan yang diarahkan pada improvisasi produktivitas dan keunggulan manajemen. Namun, ide dan teori adalah hal yang selalu berubah dari waktu ke waktu sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan di dunia bisnis. Di sisi lain, dari perspektif dasar, kecerdasan manusia diklaim telah gagal mengembangkan dasar manajemen karena kemampuan manusia

hanya terbatas pada kemampuan mengelola strategi, struktur dan sistem yang terus berubah seiring waktu.

Terdapat beberapa penelitian empiris yang berfokus pada *Total Quality Management* dari perspektif Islam. Selain itu, ada pula bukti dari studi empiris yang menyerukan *Total Quality Management* yang tepat dan cocok yang sesuai dengan konteks Islami yang berlaku di semua sektor, organisasi dan pemangku kepentingan. Oleh karena itu, ada kebutuhan yang sangat besar untuk studi yang menekankan pada perspektif holistik dari *Total Quality Management*. (Aziz, 2005:165).

Berbicara tentang perkembangan manajemen dalam perspektif Islam. Pengembangan manajemen berdasarkan perspektif Islam hanya dapat dimungkinkan jika setiap aspek dalam implementasinya sejalan dengan filosofi dan prinsip yang digarisbawahi oleh Islam. Ini berarti bahwa setiap aspek dari implementasi pembangunan berbasis Islam, termasuk metode *Total Quality Management* yang diadopsi, harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam yang sebenarnya. Oleh karena itu, tulisan ini mencoba untuk menguji konsep *Total Quality Management* dari perspektif Islam.

Burrows (1992:23) menjelaskan bahwa *Total Quality Management* dianggap sebagai subjek baru, modern, serta tren kontemporer dalam ilmu manajemen. *Total Quality Management* didasarkan pada seperangkat prinsip yang dapat diadopsi oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan dan untuk mencapai tujuan. Melalui proses *Total Quality Management* perubahan nyata dalam desain organisasi dalam proses implementasi, pengalaman yang berkelanjutan, evaluasi kebutuhan, persyaratan, harapan individu, peningkatan strategis, serta kompatibilitas organisasi dapat tercapai. Segala perubahan yang terjadi harus diakui merupakan hal yang tidak mudah disrealisasikan oleh setiap organisasi yang berusaha untuk melakukan peningkatan.

Penerapan *Total Quality Management* dianggap sebagai salah satu proyek yang lebih rumit untuk diadopsi oleh setiap organisasi. Alasan yang kompleks adalah karena untuk mengubah budaya individu yang bekerja di dalam organisasi yang tidak mudah, serta masih terbentuknya pola manajemen senior. Peneliti dalam tulisan ini mencoba untuk menyoroti proses implementasi dan persyaratan manajemen mutu dan hambatan yang memengaruhi mereka secara positif atau negatif. (Lagrosen, 2002:34).

*Total Quality Management* berada pada prinsip pengembangan kualitas yang tidak terbatas. *Total Quality Management* mencakup semua departemen organisasi, semuanya bersama dan berkesinambungan dalam mengatur strategi pengembangan bersama. Biasanya proses tersebut dimulai dengan menentukan daftar permintaan dasar oleh pelanggan dan melampaui itu untuk

memprediksi kebutuhan masa depan mereka. Mencanangkan harapan yang ideal dengan kualitas tinggi sesuai dengan standar internasional yang ditentukan oleh *Internasional Organization for Standardization* atau yang biasa disingkat dengan ISO.

*Total Quality Management* sebenarnya mewakili filosofi manajemen yang canggih, modern dan baru dalam manajemen yang didirikan karena perkembangan industri dan teknologi di dunia semakin meningkat. *Total Quality Management* tidak dibatasi pada satu pendekatan tertentu dalam melakukan pekerjaan, itu adalah keadaan perbaikan berkesinambungan yang mencakup partisipasi semua orang dalam organisasi dan merupakan pencarian berkelanjutan untuk cara-cara terbaik dalam meningkatkan organisasi serta untuk mencapai kesempurnaan dalam memperoleh kualitas output.

Pada dasarnya para peneliti dan cendekiawan memiliki perspektif yang berbeda mengenai gagasan yang membangun konsep *Total Quality Management* dan perbedaan-perbedaan perspektif para peneliti juga terkait dengan definisi konsep *Total Quality Management*. Setiap peneliti memiliki perspektif khusus tentang *Total Quality Management*. Meskipun tidak ada definisi standar untuk *Total Quality Management*, tetapi peneliti percaya ada lima dasar utama yang dibagikan oleh sebagian besar peneliti pada konsep *Total Quality Management*, seperti yang dinyatakan sebagai berikut: 1) Menghasilkan karya kualitatif dan signifikan dari awal; 2) Fokus pada kepuasan pelanggan; 3) Strategi yang jelas untuk perbaikan; Peningkatan berkelanjutan oleh semua karyawan dalam organisasi; dan, 5) Mendorong prinsip saling menghormati dan semangat tim dalam organisasi.

Untuk mencapai *Total Quality Management* dalam produksi dan layanan, *Total Quality Management* harus didukung oleh semua tingkatan organisasi tanpa terkecuali (Waldan, 2018:34). Peneliti percaya bahwa meskipun ada perspektif yang berbeda di antara peneliti tentang konsep efisiensi yang berarti penggunaan secara optimal dari input yang tersedia untuk mendapatkan output yang terbatas menggunakan jumlah input minimum (biaya lebih sedikit). *Total Quality Management* tidak diragukan lagi akan menghasilkan dampak positif pada kinerjanya dan mencapai tujuan yang diinginkan di semua organisasi. Penerapan *Total Quality Management* harus melibatkan semua orang dalam organisasi dan di semua cabang tanpa kecuali.

## **PEMBAHASAN**

### **Konsep Total Quality Management**

Selama beberapa dekade terakhir, para peneliti telah banyak menyumbangkan otoritas utama *Total Quality Management* serta telah mengembangkan proposisi tertentu di bidang *Total Quality Management* yang dapat diterima secara signifikan di seluruh dunia. Mereka memberikan

pemahaman yang baik tentang filosofi, prinsip, dan implementasi *Total Quality Management*. Setelah mempelajari pekerjaan mereka dengan cermat, telah ditemukan bahwa kualitas-kualitas ini memiliki perspektif yang berbeda tentang *Total Quality Management*, meskipun beberapa kesamaan dapat ditemukan. Di seluruh dunia, ada beberapa *Quality Awards* seperti Deming Prize (1996) di Jepang, *European Quality Award* (1994) di Eropa, dan *Malcolm Baldrige National Quality Award* (1999) di Amerika Serikat. (Sangeeta, et al, 2004:12).

Setiap model penghargaan didasarkan pada model *Total Quality Management* yang dirasakan. Namun, ketiga model penghargaan ini berbeda satu sama lain dan masing-masing memiliki karakteristik sendiri. Di bidang implementasi *Total Quality Management*, banyak penelitian telah dilakukan, peneliti yang berbeda mengadopsi definisi *Total Quality Management* yang berbeda. Dale, et al (2000:34) menjelaskan bahwa konsep dari *Total Quality Management* masih menjadi bahan perdebatan serta masih merupakan konsep yang ambigu. Sejauh ini, *Total Quality Management* telah memiliki arti yang berbeda bagi orang yang berbeda. *Total Quality Management* adalah kerangka kerja manajemen yang didasarkan pada keyakinan bahwa suatu organisasi dapat membangun kesuksesan jangka panjang dengan memiliki semua anggotanya, dari pekerja tingkat rendah hingga eksekutif peringkat tertinggi, fokus pada peningkatan kualitas dan, dengan demikian, memberikan pelanggan kepuasan.

*Total Quality Management* mengharuskan organisasi untuk fokus pada peningkatan berkelanjutan, atau kaizen. Ini berfokus pada perbaikan proses dalam jangka panjang, bukan hanya menekankan keuntungan finansial jangka pendek. *Total Quality Management* menetapkan serangkaian cara bagi organisasi untuk mencapai hal ini, dengan jalur menuju perbaikan berkelanjutan yang sukses berpusat pada penggunaan strategi, data, dan komunikasi yang efektif untuk menanamkan disiplin kualitas ke dalam budaya dan proses organisasi. (Benson, 1993:23)

Lebih khusus, *Total Quality Management* menyoroti proses yang digunakan organisasi untuk menghasilkan produk mereka, dan meminta organisasi untuk mendefinisikan proses tersebut, terus menerus memantau dan mengukur kinerja mereka, dan menggunakan data kinerja itu untuk mendorong peningkatan. Lebih jauh, ini menyerukan semua karyawan, serta semua departemen organisasi, untuk menjadi bagian dari proses ini. Tujuan *Total Quality Management* adalah untuk menghilangkan pemborosan dan meningkatkan efisiensi dengan memastikan bahwa proses produksi produk (atau layanan) organisasi dilakukan dengan benar pertama kali. Kerangka kerja manajemen ini awalnya diterapkan pada perusahaan-perusahaan di sektor manufaktur, tetapi, selama beberapa dekade, organisasi-organisasi di sektor lain juga telah mengadopsinya.

### **Efek Implementasi *Total Quality Management***

*Total Quality Management* berasal dari tahun 1920-an, ketika ilmu statistik diterapkan pada kontrol kualitas dalam pengaturan industri. Walter A. Shewhart, seorang insinyur di Western Electric dan Bell Telephone Laboratories, membuat peta kendali statistik pada pertengahan 1920-an, dan kemudian menerbitkan Kontrol Ekonomi Kualitas Produk yang Diproduksi pada tahun 1931. Banyak yang masih menyebut metode pengendalian kualitas statistiknya sebagai Siklus Shewhart. Ini juga disebut siklus Deming, atau model PDCA (plan, do, check, act).

Metode kontrol kualitas berkembang dalam beberapa dekade berikutnya, dengan insinyur industri Joseph Juran pertama kali menggunakan metode Shewhart dan, kemudian, pada tahun 1951, menerbitkan bukunya yang berpengaruh, *Juran's Quality Control Handbook*. W. Edwards Deming lebih lanjut mengembangkan gagasan Shewhart di Jepang pasca-Perang Dunia II, di mana pemerintah AS menempatkannya untuk memberi nasihat kepada para pemimpin Jepang tentang upaya pembangunan kembali yang terjadi di sana pada akhir 1940-an dan 1950-an. Bekerja dengan Persatuan Ilmuwan dan Insinyur Jepang, Deming mengajar dan memberi kuliah tentang kontrol kualitas statistik, sambil menambahkan ide-idenya sendiri tentang kontrol kualitas dalam proses. Di antara ajaran-ajaran ini adalah keyakinan Deming bahwa pekerja biasa memiliki peran dalam kontrol kualitas.

Juran juga mengajar di Jepang selama tahun 1950-an. Metode yang berkembang selama tahun 1950-an dan 1960-an akhirnya dikenal sebagai *Total Quality Management*. Banyak yang memuji penerapan *Total Quality Management* Jepang sebagai kontributor signifikan bagi pemulihan ekonomi negara itu setelah Perang Dunia II, serta keberhasilan industri abad pertengahan.

Organisasi di seluruh dunia mencatat keberhasilan Jepang menggunakan *Total Quality Management*. Produsen Amerika Serikat sepanjang tahun 1970-an dan 1980-an mengadopsi metode kualitas dan produktivitas, termasuk *Total Quality Management*, untuk bersaing lebih baik di pasar yang semakin global. (Ngware, 2006:76) Meskipun Deming, Juran, Shewhart dan yang lainnya menerbitkan banyak makalah dan buku tentang *Total Quality Management*, banyak organisasi hanya mengadopsi sebagian dari prinsip-prinsip *Total Quality Management*, dan mengembangkan beberapa ide *Total Quality Management* untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri.

Selain itu, karena kebutuhan bisnis untuk efisiensi, produktivitas dan kualitas telah berkembang lebih lanjut, banyak organisasi telah mengadopsi teknik manajemen lain yang lebih modern. Jadi, meskipun *Total Quality Management* masih berpengaruh, teknik manajemen lainnya, seperti Six Sigma dan lean manufacturing, yang lebih baik mengatasi tujuan organisasi untuk abad ke-21, telah menggantikannya di banyak bisnis.

*Total Quality Management* telah diterapkan secara luas di seluruh dunia. Zhang, 2000:36) menjelaskan bahwa banyak perusahaan telah sampai pada kesimpulan bahwa implementasi *Total Quality Management* yang efektif dapat meningkatkan kemampuan kompetitif mereka dan memberikan keuntungan strategis di pasar. Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa implementasi *Total Quality Management* dapat memungkinkan perusahaan untuk bersaing secara global. Beberapa peneliti juga melaporkan bahwa implementasi *Total Quality Management* telah menyebabkan peningkatan dalam kualitas, produktivitas, dan daya saing hanya 20-30% dari perusahaan yang telah menerapkannya. Sebuah studi menunjukkan bahwa tingkat peningkatan 90% dalam hubungan karyawan, prosedur operasi, kepuasan pelanggan, dan kinerja keuangan dicapai karena penerapan *Total Quality Management*. Namun, terdapat tingkat kegagalan 95% untuk program implementasi *Total Quality Management* yang dilaksanakan. Implementasi *Total Quality Management* memiliki efek yang tidak pasti atau bahkan negatif terhadap kinerja.

Banyak peneliti menyarankan bahwa desain produk yang efektif dapat mengarah pada peningkatan kualitas produk, namun ada pula peneliti yang menjelaskan bahwa tidak ada hubungan antara desain produk sistematis dan tingkat produk yang dicapai. Baru-baru ini banyak peneliti yang berusaha untuk mereplikasi, sedekat mungkin, evaluasi empiris dari teori *Total Quality Management* berbasis Deming yang dilakukan oleh Anderson et al. Dalam studi replikasi mereka, mereka menggunakan data yang diperoleh dari tiga industri Italia berbeda untuk membandingkan dengan hasil yang dilaporkan yang menggunakan data dari perusahaan-perusahaan yang berbasis di AS. Sangat menarik untuk menemukan bahwa hasil penelitian antara kedua studi sangat berbeda. Dengan demikian, temuan penelitian yang saling bertentangan telah dilaporkan seputar efek implementasi *Total Quality Management* pada kinerja bisnis secara keseluruhan.

### **Total Quality Management dalam Perspektif Islam**

Islam sebagai jalan lurus kehidupan yang sempurna berfokus pada pencapaian kesuksesan di dunia dan di akhirat. Itu menekankan kebaikan dari segala sesuatu yang dilakukan oleh setiap manusia. Sebagai sistem kehidupan yang mencakup semua aspek kehidupan, termasuk aspek Aqidah, ibadah dan Akhlak. Allah SWT memerintahkan manusia untuk mengikuti ajaran Islam secara keseluruhan untuk perbaikan kehidupan di dunia ini dan di akhirat. Mereka adalah orang-orang yang mendapat manfaat dari dunia dan tidak akan kehilangan di akhirat. Memang, kualitas dan peningkatan karya pada umumnya bukan hal baru dalam Islam. Islam mengajarkan kita untuk ihsan dan itqan (baik dan berkualitas) melakukan pekerjaan. Al-Qur'an mengatakan:

"Engkau melihat gunung-gunung dan memikirkannya dengan kuat, tetapi gunung-gunung itu akan lenyap begitu awan berlalu: (begitulah) seni Allah, yang membuang segala sesuatu dalam urutan yang sempurna: karena Ia sangat mengenal semua yang kamu lakukan melakukan." (Quran, 27: 88)

Dan ada banyak lagi hadis yang mendorong untuk meningkatkan ibadah. Dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Al-Bayhaqi bahwa Rosulullah berfirman: "*Allah menyukai itu jika salah satu dari Anda melakukan sesuatu untuk melakukannya dengan mahir (itqan).*" Teks-teks ini mendesak untuk melakukan pekerjaan secara ahli tanpa cacat atau cacat dan memanggil orang untuk jujur dan dapat dipercaya dalam pekerjaan yang mereka lakukan.

Dari uraian di atas, kita menemukan bahwa dalam Islam, Muslim haruslah selalu baik dan menghiasi diri mereka dengan karakter yang baik seperti berkerja dengan penuh kasih sayang, berpribadi jujur, dan solidaritas di antara anggota masyarakat dengan menjunjung tinggi ukhwh islamiyah di mana itu semua itu adalah prinsip *Total Quality Management* yang umum digunakan saat ini. Beberapa peneliti berpendapat bahwa istilah kualitas disamakan dalam arti dengan istilah keunggulan dan keunggulan dalam Quran dan Hadits. Seperti, hasanat, toyyibat, al-khair dan al-ma'ruf.

Tidak ada istilah khusus dalam bahasa Arab untuk menggambarkan arti kualitas. Namun, ada istilah dalam bahasa Arab yang mendekati karakteristik keindahan adalah: ihsan, itqan dan hasanah. Kata-kata seperti Jawda, Ihsān, Itqan yang digunakan dalam literatur Islam mengacu pada kualitas, kesempurnaan atau hasrat untuk keunggulan, kebajikan atau evaluasi diri terus menerus dan sebagainya. Manajemen dan administrasi di dalam Islam didasarkan pada dua ayat dalam Quran (9: 122 dan 67: 3), dimana di dalam ayat tersebut secara umum menjelaskan prinsip-prinsip dasar sistem *Total Quality Management*.

Ada 4 istilah yang digunakan untuk menggambarkan *Total Quality Management* dalam perspektif Islam yaitu *Itqan* (Seni), *Ahsan* (Perbaikan), *Amal saleh* (Perbuatan Baik), dan *Ihsan* (Perbuatan Terbaik). Selain itu ada beberapa prinsip *Total Quality Management* di dalam Islam yaitu *Amanah & Sidq* (Kepercayaan & Jujur), *Murāqabah* (Pengawasan), dan *Muhāsabah* (Akuntabilitas), *Total Quality Management* dari perspektif Islam melibatkan tiga tingkat hubungan. Hubungan-hubungan ini termasuk hubungan vertikal antara manusia dan Tuhan atau *hablun-minallah*, hubungan horizontal antara manusia atau *hablun-minannas*, serta hubungan dengan sumber daya alam atau *hablun-minal alam*. Selain itu, *Total Quality Management* dalam perspektif Islam juga harus didasarkan pada kepercayaan bahwa Allah SWT adalah Pencipta, manusia sebagai makhluk dan alam semesta juga sebagai makhluk. Ini juga didasarkan pada epistemologi Islam, yang merupakan sumber utama al-Qur'an, Hadits dan konsensus para Ulama Muslim.

Jadi kita dapat menyimpulkan bahwa *tasawur* dasar mencakup tiga elemen dasar: Pertama, hubungan antara manusia dan Tuhan (*hablun-minallah*). Kedua, hubungan antara manusia dengan manusia (*hablun-minannas*) dan ketiga, hubungan antara manusia dengan lingkungan (*hablun-minal 'alam*). Ketiga elemen ini akan menjadi inti dari pembentukan konsep kualitas sesuai dengan perspektif Islam.

### a. Hubungan Antara Manusia dan Tuhan

Prinsip ini terkait erat dengan kepercayaan tauhid. Tauhid sebagai prinsip kepercayaan pada Pencipta, Administrator, Penguasa alam semesta, Dia memiliki karakter dan nama, dan bagi-Nya adalah arah dan tujuan hidup manusia dan semua makhluk.

Allah SWT telah memberikan panduan yang jelas dalam Quran. Faktanya tujuan sebenarnya dari kehidupan manusia adalah untuk mendapatkan keridhaan Allah dan mendapatkan surga-Nya. Al-Quran mengatakan: *"Allah berjanji kepada orang-orang yang beriman, pria dan wanita, Taman-taman di bawahnya mengalir sungai-sungai, tempat mereka akan tinggal - tempat tinggal yang diberkati di Taman Eden. Dan - lebih besar (jaub)! - penerimaan dari Allah. Itulah kemenangan tertinggi."* (Quran, 9: 72).

Dari perspektif kualitas, prinsip-prinsip Tauhid ini berfungsi sebagai landasan vital bagi setiap manusia yang terlibat dalam aktivitas organisasi. Semua kegiatan itu 'tidak hanya untuk memuaskan pelanggan atau untuk memaksimalkan keuntungan institusi, tetapi juga melampaui semuanya karena berupaya untuk mendapatkan berkah (redha) dari Allah SWT.

Masalah kualitas dalam Islam terkait erat dengan pengejaran keunggulan. Dalam Islam, keunggulan ini mengacu pada keridhaan Allah. Ini tidak hanya diukur dalam pertimbangan utilitarian dalam konsep sekuler. Utilitarian ini mengacu pada aspek-aspek yang dilihat secara kuantitatif sebagai pengurangan biaya, persentase produktivitas, persentase tingkat pengembalian dan sebagainya. Inti dari ini adalah kualitas dan keunggulan karakter dibuat. Oleh karena itu semua perbuatan baik dan ibadah, termasuk pekerjaan Muslim, harus mematuhi kode etik agama, dan juga memenuhi etika kerja yang telah ditetapkan oleh majikan agar dapat diterima oleh Allah.

### b. Hubungan Antara Manusia dengan Manusia

Prinsip kedua terkait erat dengan misi kehidupan manusia. Dalam konteks Perspektif Dunia Islam, peran utama manusia adalah hamba Tuhan dan pewaris (*chalif*) bumi. Quran Mengatakan: *"Dan (ingatlah) kompilasi Tuhanmu berkata kepada para malaikat: 'Aku akan memindahkan khalifah-ku di bumi. 'Mereka menyerahkan:' Apakah Engkau akan menempatkan (khalifah) Anda di bumi seperti akan melakukan kerusakan di dan menumpahkan darah,*

*sementara kami terlibat dalam memuliakan Engkau? dengan memuji Pujian Anda dan memuji Yang Mulia? '(Allah) berkata: "Aku tahu apa yang kamu tidak tahu. "(Al-Quran, 2:30).*

Selain pewaris (khalifah), manusia juga memiliki misi sebagai 'abid (budak) untuk Allah SWT. Allah SWT. Quran mengatakan: "*Dan [katakanlah kepada mereka] Aku belum menciptakan koleksi dan manusia yang tidak terlibat untuk tujuan lain selain agar mereka [tahu dan] menyembah Aku.*" (QS. Al-Zariyat: 56).

Dalam konteks Kualitas, prinsip kedua ini akan memiliki positif pada kehidupan manusia dengan sendirinya dan lingkungannya. Produk atau layanan yang diberikan kepada orang lain adalah bentuk ibadah kepada Tuhan. Produksi produk dan layanan harus sesuai dengan hukum Allah (*syari'ah*) - hukum yang berkaitan dengan kebersihan, dan nilai-nilai spiritual seperti *mahmudah* (hubungan yang baik) dan *mazmumah* (sikap buruk). Ini juga akan dalam konteks pelestarian Lingkungan dan sumber daya manusia dan alam.

Konsep ini berbeda dari konsep ekonomi konvensional, dimana manusia mempertimbangkan sebagai ekonomi yang berfungsi hanya memproduksi dan menggunakan. Sementara berdasarkan pada tasawur, manusia sebagai ciptaan Tuhan, diharapkan melakukan lebih dari itu. Kegiatan produksi dan konsumsi dari instrumen manusia untuk hidup atau mempertahankan fungsi tertentu yang diberikan kepada mereka. Fungsi khusus adalah sebagai hamba Tuhan dan pewaris.

c. Hubungan Antara Manusia dan Lingkungan

Semua ciptaan seperti di surga dan di bumi adalah milik Allah SWT. Dia adalah pencipta dan pemilik semua sumber daya alam. Sementara sumber daya lingkungan diciptakan oleh Tuhan dan menjadi haknya. Namun demikian, semuanya diciptakan oleh Allah untuk manusia. Qur'an Katakan:

*"Kepunyaan Allah apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi. Jika Anda mengungkapkan apa yang ada di hati Anda atau menyembunyikannya, Allah akan meminta Anda bertanggung jawab untuk itu, maka Dia akan mengampuni siapa yang Dia kehendaki dan menghukum siapa yang Dia kehendaki. Allah berkuasa atas segalanya. "* (Al-Quran, 2: 284).

*"Dan (Kami mengirim) kepada (orang-orang) Tsamud (saudara mereka Shalih. Dia berkata: "Wahai bangsaku, sembahlah Allah. Anda tidak memiliki Tuhan selain Dia. Dialah Yang membangkitkan kamu dari bumi dan mendudukkan kamu di sana. Jadi, mohon pengampunan-Nya dan kemudian berbalik kepada-Nya dalam pertobatan. Tentunya, Tuhanku Dekat, Mengabulkan doa. "* (Al-Quran, 11: 61).

**KESIMPULAN**

*Total Quality Management* dari perspektif Islam melibatkan tiga tingkat hubungan. Hubungan-hubungan ini termasuk hubungan vertikal antara manusia dan Tuhan atau hablun-minallah, hubungan horizontal antara manusia atau hablun-minannas, serta hubungan dengan

sumber daya alam atau hablun-minal alam. Selain itu, *Total Quality Management* dalam perspektif Islam juga harus didasarkan pada kepercayaan bahwa Allah SWT adalah Pencipta, manusia sebagai makhluk dan alam semesta juga sebagai makhluk. Ini juga didasarkan pada epistemologi Islam, yang merupakan sumber utama al-Qur'an, Hadits dan konsensus para Ulama Muslim.

### DAFTAR PUSTAKA

- Akif Lutfi et.al, "*The Role of Adequate Computer Information System Resources used at the Library Organization in Enchanging Motivation to Learn among Accounting Students in Jordanian Universities*". *European Journal of Business and Management*, 5 (12), 2016.
- Anderson et al., "*Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Finding From Sweden*". *The Journal of Marketing*, 58, 53-66, 1994
- Bashir Aziz , "*Municipal Landfill Leachate Treatment Technique: An Overview*". In *Waterwater Engineering: Advance Wasterwater Treatment System*, 2014.
- Benson, T, "*TQM: A Child Takes A First Few Faltering Steps*". *Industry Week*, 242(7), 17.1993
- Burrows, P, "*TQM Reality Check: It Works, But It's Not Cheap Or Easy*". *Electronic Business*, 18, 8-22, 1992
- Dale, B. D., Zairi, M., Van der Wiele, A., & Williams, A. R. T, "*Quality is dead in Europe: Long live experience - true of false?*". *Measuring Business Excellence*, 4(3), 4-11, 2000.
- Dean, J.W. and Bowen, D.E, "*Management Theory and Total Quality: Improving Research and Practice through Theory Development*". *Academy of Management Review*, 19, 392-418, 1994
- Easton et.al, "*American Quality Foundation and Ernst & Young*". *Australian Accounting Review*. 1 (1), 1991.
- Easton, G, "*The 1993 state of US Total Quality Management: A Baldrige examiner's perspective*". *California Management Review*, 35(3), 32-54, 1993
- Hackman & Wageman, "*Asking the Right Quetions About Leadership: Discussion and Conclusions*". *American Pycologist*, 62 (1), 2007.
- Irawati, "*Manajemen Keuangan*". Bndung: Penerbit: Pustaka, 2005
- Lagrosen, S, "*Quality management in Europe: A cultural perspective*". *The TQM Magazine*, 14(5), 275-283, 2011.
- Motwani et al, "*Implementing Quality Fungtion Development. A Systems Approach*". the TQM Megazine, MCB Univercity Press, 6 (6), 31-37, 1994
- Ngware, M. W, "*Total Quality Management in secondary schools in Kenya*". *Quality Assurance in Education*, 14(4), 339-362, 2016.
- Sangeeta, S., & Banwe, D. K, "*Conceptualizing total quality management in higher education*". *The TQM Magazine*, 16(2), 145-159, 2014.
- Waldan, R, "*Quality of Work Life Sebagai Solusi Peningkatan Kinerja Karyawan dalam Perspektif Islam*". *Jurnal Al-Hikmah*, 12(2), 29-50,2018
- Zhang, Z. H., "*Developing a model of quality management methods and evaluating their effects on business performance*". *Total Quality Management Journal*, 11(1), 129-137, 2000.