

KEPERLUAN MOTIVASI DALAM PENGURUSAN KERJA BERKUALITI DARI PERSPEKTIF PEMIKIRAN ISLAM

Oleh:

Tengku Sarina Aini Tengku Kasim*

Fadillah Mansor #

Abstract

Quality work management begins with the process of planning, organizing, leading, and monitoring the activities by members of an organization to achieve the established objectives. An organization would not be able to operate smoothly without quality work management. The work management quality in Islamic perspective emphasizes that an organization should operate on the right path by not only looking into wealth and profit but also permissible of Allah as the principal objective. Dedicated and hard working employee who strive for his or her and the organization success is the biggest asset for a quality work management. Highly motivated employee will always strive for the best in order to provide excellent contribution to the organization. The significance of having motivational employee in a quality work management could not be denied. So many benefits could be acquired from the contribution provided. In addition, labor issues such as workforce and time wastage, laziness, lack of integrity and regressive behaviour could be edged off.

PENDAHULUAN

Dari perspektif Islam, agama adalah *al-dīn* dan *al-dīn* ini merangkumi segala perkara akidah dan peraturan hidup makhluk. Ia merupakan suatu sistem

* Tengku Sarina Aini Tengku Kasim, MA adalah pensyarah di Program Pendidikan Islam, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya.

Fadillah Mansor, MBA adalah pensyarah di Jabatan Syariah dan Pengurusan, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya.

kehidupan secara amali yang sempurna dan lengkap dalam setiap perkara, mencakupi semua aspek kehidupan di dunia dan di akhirat. Sebagaimana Allah SWT. berfirman yang bermaksud:

“Diharamkan kepada kamu (memakan) bangkai (binatang yang tidak disembelih) dan darah (yang keluar mengalir) dan daging babi (termasuk semuanya) dan binatang-binatang yang disembelih kerana yang lain dari Allah dan yang mati tercekik, dan yang mati dipukul dan yang mati jatuh dari tempat yang tinggi dan yang mati ditanduk dan yang mati dimakan binatang buas, kecuali yang sempat kamu sembelih (sebelum habis nyawanya) dan yang disembelih atas nama berhala dan (diharamkan juga) kamu merenung nasib dengan undi batang-batang anak panah. Yang demikian itu adalah perbuatan fasik. Pada hari ini, orang-orang kafir telah putus asa (daripada memesongkan kamu) dari agama kamu (setelah mereka melihat perkembangan Islam dan umatnya). Sebab itu janganlah kamu takut dan gentar kepada mereka, sebaliknya hendaklah kamu takut dan gentar kepadaKu. Pada hari ini, Aku telah sempurnakan bagi kamu agama kamu dan Aku telah cukupkan nikmatKu kepada kamu dan Aku telah redhakan Islam itu menjadi agama untuk kamu. Maka sesiapa yang terpaksa kerana kelaparan (memakan benda-benda yang diharamkan) sedang dia tidak cenderung hendak melakukan dosa (maka bolehlah dia memakannya), kerana sesungguhnya Allah maha Pengampun, lagi Maha Mengasihani”.¹

Daripada maksud ayat ini memang tidak dapat dinafikan kepentingan dalam mengurus kerja dan kehidupan secara berkualiti dan menyeluruh yang merangkumi aspek duniawi dan ukhrawi termasuklah mengurus segala hal ehwal manusia dalam semua aspek kehidupan berlandaskan perkara yang harus, suci dan halal sama ada secara individu mahupun dalam sesebuah organisasi.

¹ Surah al-Māidah 5:3.

Dalam membicarakan pengurusan kerja berkualiti dalam Islam, kita bukan sekadar bercakap tentang nilai-nilai Islam semata-mata² bahkan lebih daripada itu. Pengurusan Islam³ adalah berteraskan kepada nilai dan mempunyai hubungan kait dengan perlakuan manusia. Pengurusan kerja dalam Islam adalah berasaskan ilmu wahyu iaitu al-Qur'an, al-Hadith dan amalan ulama-ulama silam.

Walau bagaimanapun pengurusan Islam tidak menolak pengurusan barat⁴ secara total. Rasulullah s.a.w. sendiri bagi orang Islam adalah model bagi pengurusan Islam yang sebenar. Baginda telah mempelopori sistem pengurusan Islam pada zaman awal Islam lagi. Fungsi-fungsi pengurusan barat seperti perancangan (*plan*), pengorganisasian (*organize*), pengawalan (*control*), penstafan (*recruitment*), kepimpinan (*leadership*) dan pelaksanaan (*execute*) telah pun dilaksanakan oleh Rasulullah s.a.w. semasa penghijrahan Baginda dari Mekah ke Madinah dan juga dalam usaha Baginda menyebarkan agama Islam di muka bumi ini.⁵

² Wan Liz Ozman Wan Omar (1996), *Pengurusan Islam Abad Ke-2*, Kuala Lumpur: Utusan Publications and Distributors Sdn. Bhd., h. 67.

³ Pengurusan Islam merujuk kepada kebolehan menggunakan segala sumber alam sama ada berbentuk kebendaan atau kemanusiaan yang dikurniakan oleh Allah. Sila lihat huraian lengkap dalam Ahmad Ibrahim Abu Sin (1997), *Pengurusan dalam Islam, (terj.)* Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, hh. 279-336. Dalam hal ini pengurusan Islam mempunyai dua matlamat iaitu jangka panjang dan dan jangka pendek. Matlamat jangka panjang adalah untuk mendapat keredhaan Allah. Manakala matlamat jangka pendek adalah produktiviti iaitu merujuk kepada mendapatkan hasil-hasil yang diinginkan dalam bidang yang diterokai. Sila lihat Muhammad `Abd. Ra`uf (1987), *Management and Administration from an Islamic Perspective*. 1st Edition, Kuala Lumpur: Islamic Affairs Division Prime Minister Department, h. 6-8

⁴ Pengurusan dari perspektif barat secara formalnya bermula apabila Frederick Winsted Taylor menonjolkan idea tentang pengurusan saintifik dan seterusnya membukukan dalam bukunya "*Principal of Scientific Management (1911)*". Sistem pengurusan ini lebih menumpukan kepada daya pengeluaran yang lebih tinggi dalam pengeluaran dan bayaran yang lebih besar kepada pekerja melalui penggunaan kaedah saintifik.

⁵ Ilhaamie Abdul Ghani Azmi (2001), "Pengurusan dari Perspektif Islam", *Jurnal Syariah*. 9:2 , h. 86.

KERJA BERKUALITI DARI PERSPEKTIF PEMIKIRAN ISLAM

Persoalan kualiti dalam Islam ini berkait rapat dengan mencapai kecemerlangan. Dalam Islam, kecemerlangan ini merujuk kepada keredhaan Allah. Ianya bukanlah hanya diukur mengikut pertimbangan *utilitarian* semata-mata yang berasaskan konsep sekular⁶ bahkan meliputi nilai-nilai Islam yang bersifat subjektif. *Utilitarian* ini merujuk kepada aspek-aspek yang dilihat secara kuantitatif seperti pengurangan kos, peratusan produktiviti, peratusan kadar pulangan dan sebagainya. Teras kepada kualiti dan kecemerlangan ini adalah pembinaan sahsiah yang unggul.⁷ Oleh itu segala amal dan ibadah termasuklah kerja seseorang Muslim itu mestilah memenuhi kod etika keagamaan selain daripada memenuhi etika kerja yang telah ditetapkan oleh majikannya⁸ agar diterima oleh Allah.

Kualiti kerja dalam Islam adalah jelas berdasarkan perintah Allah SWT. dalam firman-Nya yang bermaksud:

*“Sebaik-baik umat yang dikeluarkan di kalangan manusia di mana mereka mengajak manusia berbuat baik dan mencegah perbuatan mungkar serta beribadat kepada Allah...”*⁹

Kualiti yang dimaksudkan di sini merujuk kepada kepuasan hati pelanggan dan keperluan yang ditetapkan.¹⁰ Nilai kualiti didefinisikan sebagai kepercayaan, keyakinan dan norma yang berfungsi sebagai tenaga penggerak yang menentukan perlakuan, tindakan dan proses organisasi.¹¹

Oleh itu, sesebuah organisasi perlu mencipta nilai supaya dengan itu ia dapat membentuk kualitinya yang tersendiri. Ini kerana sesuatu itu adalah bernilai apabila ianya berkualiti.¹² Hal ini merupakan daya penggerak utama dalam sesebuah organisasi dan dalam masa yang sama bertindak

⁶ Ab.Mumin Ab. Ghani & Fadillah Mansor (2006), *Dimensi Pengurusan Islam*, Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya, h. 53-54.

⁷ Wan Liz Ozman Wan Omar (1996), *op.cit.*, h. 73.

⁸ Dr. Siddiq Fadzil (1992), *Minda Melayu Baru*, Kuala Lumpur: Institut Kajian Dasar, h. 125.

⁹ Surah Āli ‘Imrān 3:110.

¹⁰ Mohd Tap bin Salleh (1991), *Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam*. Kuala Lumpur: INTAN, h. 54.

¹¹ Mustafa Haji Daud (1994), *Pengurusan Islam*, Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd., h. 103.

¹² Ab. Mumin Ab. Ghani & Fadillah Mansor (2006), *op.cit.*, h. 55-56.

sebagai mekanisme yang menyeluruh dalam membentuk kualiti dan budaya cemerlang.

Kerja berkualiti yang menjadi amalan kerja bersama apabila diperkukuhkan dengan sistem, proses, prosedur dan peraturan yang jelas akan membentuk budaya kerja murni dan cemerlang.¹³ Ia juga merujuk kepada tatacara dan etika kerja yang baik di kalangan kakitangan pengurusan atasan dan pekerja bawahan.¹⁴ Di antara tatacara yang baik itu termasuklah rajin, gigih, berdaya cipta, kreatif, inovatif, semangat kerjasama, kerja berpasukan, integriti, berdisiplin dan bersikap berusaha untuk meningkatkan prestasi diri dan kerja. Namun, ia perlulah dimulakan oleh peringkat atas pentadbiran organisasi seterusnya diturun dan diimplementasikan di kalangan pengurusan eksekutif atau pertengahan dan seterusnya diamalkan dan dihayati oleh para pekerja (*subordinates*). Budaya kerja yang cemerlang inilah yang diharapkan sebagai manifestasi dari pengurusan kualiti kerja.

Untuk menjadikan sesuatu kerja itu berkualiti, konsep dan nilai yang dianjurkan dalam ajaran Islam perlu disemai dan dipraktikkan dalam urusan seharian supaya akhirnya ia dapat diserap dan diaplikasikan sebagai budaya kerja yang berkualiti dalam pengurusan.

Nilai-nilai tersebut ialah:¹⁵

- i. Setiap perbuatan yang baik hendaklah disertakan dengan niat yang suci dan ikhlas kerana Allah SWT.
- ii. Islam mengkehendaki penganutnya melakukan sesuatu lebih daripada apa yang dikehendaki mengikut peraturan yang telah ditentukan oleh Allah SWT. melalui konsep ihsan.
- iii. Nabi Muhammad s.a.w. adalah *qudwah hasanah* yang *par-excellence*. Justeru itu, tanggungjawab setiap orang Muslim adalah melakukan tugas secara cemerlang, cekap dan mahir.
- iv. Seseorang Muslim hendaklah bermuhasabah tentang kerja yang telah dilakukan dan sentiasa berusaha untuk memperbaiki kelemahan diri serta melakukan yang terbaik pada masa akan datang.

¹³ Sila lihat Mohd Tap bin Salleh *et. al* (1991), *op.cit.*, h. 36; Mustafa Haji Daud (1994), *op.cit.*, h. 103.

¹⁴ Mustafa Haji Daud (1994), *op.cit.*.

¹⁵ Wan Liz Ozman Wan Omar (1996), *op.cit.*, h. 74 .

PENGENALAN KEPADA MOTIVASI DALAM PENGURUSAN KERJA

Pencapaian individu dalam sesuatu perkara adalah berbeza di antara seorang dengan seorang yang lain. Malah seseorang individu mungkin menunjukkan pencapaian yang berbeza antara satu masa dengan satu masa yang lain ataupun antara satu situasi dengan satu situasi yang lain. Setiap individu mempunyai bentuk pencapaian yang berbeza berdasarkan kepada beberapa faktor, antaranya seperti pengalaman bekerja, minat terhadap kerja, kesesuaian dengan jawatan yang disandang, kebolehan fizikal dan intelektual yang berbeza dan perbezaan tahap motivasi pekerja. Segala tingkah laku individu semasa bekerja banyak dipengaruhi oleh tahap motivasi individu tersebut terhadap tindakan yang dilakukan. Umumnya sewaktu menceburi bidang pekerjaan, individu akan merasai dua keadaan sama ada suka atau tidak suka terhadap pekerjaan tersebut. Perasaan ini adalah hasil daripada pelbagai emosi atau perasaan seseorang individu. Terdapat banyak domain yang akan mempengaruhi motivasi individu dalam pengurusan. Di antaranya ialah personaliti, perkembangan intelek dan kognitif, kebolehan dan keupayaan semulajadi, perkembangan sosial, moral dan sikap.

Motivasi dalam hal ini merujuk kepada kepuasan yang individu peroleh dan kecapi apabila melakukan sesuatu tugas sama ada sebagai seorang pelajar atau pekerja. Bagi pekerja, ia merupakan satu istilah yang digunakan untuk cuba mengembangkan suasana pengurusan yang optimum sama ada daripada sudut pengiktirafan ataupun pemupukan minat bekerja. Pemupukan minat dalam bekerja adalah sangat penting kerana minat merupakan satu elemen yang akan mendatangkan kesan dalam motivasi seseorang untuk terus bertindak dan merasai kepuasan dalam pekerjaan.

Faktor motivasi pekerja dianggap sebagai aspek terpenting di dalam pengurusan kerja sesebuah organisasi. Motivasi merupakan satu perangsang bagi membangkitkan minat dan mengekalkan dorongan individu ke arah mencapai sesuatu matlamat.¹⁶ Justeru, walaupun seseorang individu mempunyai bakat dan kebolehan yang baik berbanding rakannya namun masih tidak berguna sekiranya tidak dipenuhi dengan tahap motivasi yang tinggi terhadap kerja yang disandang.

¹⁶ Tengku Sarina Aini Tengku Kasim (2006), 'Motivasi Pelajar Melalui Pendekatan Psikologi dalam Kaedah Pengajaran Menuju Pembangunan Holistik', dalam *Prosiding Seminar Kebangsaan Pengajian Umum*, Skudai: Penerbitan Universiti Teknologi Malaysia. h. 300.

Pembentukan matlamat dalam organisasi merupakan sasaran yang ingin dicapai oleh seseorang. Matlamat mempunyai ciri-cirinya yang tersendiri. Dengan mengenal pasti ciri-ciri matlamat, seseorang individu dapat menilai kualiti dan keberkesanan yang bakal diperolehi daripada matlamat yang akan tercapai. Menurut Ahmad Atory (1996)¹⁷ sesebuah organisasi tidak akan dapat tercapai matlamatnya tanpa terlebih dahulu disusun dan di dokong oleh ahli-ahli dalam organisasi dengan berkesan.

Menurut Mohamad Salleh Lebar¹⁸ motivasi individu banyak ditentukan oleh unsur-unsur fitrah yang terdapat pada manusia seperti potensi, kekuatan dan kelemahan, mental, emosi, jasmani, rohani dan perbezaan individu. Manusia terdiri daripada tiga unsur yang utama. Unsur yang pertama ialah unsur fisiologi atau jasad juga dikenali sebagai psikomotor. Unsur yang kedua ialah unsur intelektual atau akal juga dikenali sebagai kognitif. Sementara unsur yang ketiga adalah unsur spiritual atau rohani juga dikenali sebagai afektif. Setiap unsur tersebut mempunyai keperluannya yang tersendiri yang perlu dipenuhi oleh individu.

Sebagai manusia sememangnya diciptakan dengan pelbagai keperluan yang perlu dipenuhi. Segala keperluan semasa hidup perlu dipenuhi kerana antara tujuan setiap individu dalam kehidupan ialah untuk memperoleh kebahagiaan di dunia dan akhirat. Al-Ghazālī menyatakan bahawa:

*“Kau telah maklum bahawa natijah dari ilmu ialah mendekatkan diri kepada Pencipta alam dan menaikkan tarafsama dengan malaikat serta berada di tengah-tengah arwah yang utama. Hal ini adalah di akhirat nanti sedangkan di dunia pula ia menjadi mulia, memiliki kebesaran, mempunyai pengaruh pemerintahan kepada pemimpin negara dan biasanya amat dihormati”.*¹⁹

Oleh kerana setiap individu diciptakan dengan tiga domain utama maka keperluan yang perlu dipenuhi juga adalah berdasarkan kepada keperluan domain atau unsur tersebut. Tiga keperluan individu dapat dikategorikan kepada:

i. Keperluan jasad atau fisiologi

Keperluan jasad atau fisiologi adalah seperti udara, makanan dan

¹⁷ Ahmad Atory Hussain (1996), *Pengurusan Organisasi*, Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd., h.112.

¹⁸ Mohamad Salleh Lebar (1999), *Memahami Psikologi*, Selangor: Thinker's Library Sdn. Bhd., h. 45.

¹⁹ Al-Ghazālī (1996), *Iḥyā' 'Ulūm al-Dīn*, Jilid 1. Beirut: Dār al-Kutub, h.13.

minuman, tidur dan rehat, tempat tinggal dan keselamatan.²⁰ Setiap individu akan merasa terdorong untuk memenuhi segala keperluan tersebut. Motivasi untuk memenuhi keperluan-keperluan fisiologi ini akan terbentuk secara tersendiri.

ii. Keperluan akal atau kognitif

Keperluan dari domain kognitif ialah keperluan kepada penerimaan ilmu atau pengetahuan, berfikir, pemerhatian, membuat persepsi atau tanggapan dan keupayaan seseorang individu untuk membuat spekulasi atau jangkaan. Al-Ghazālī²¹ menyatakan bahawa walaupun akal mempunyai 'daya lihat', namun masih banyak lagi hal yang tidak terjangkau oleh akal. Oleh itu akal perlu dirangsang, digerakkan dan diberi perhatian supaya ia betul-betul dapat berfungsi sebagaimana yang seharusnya.

iii. Keperluan rohani atau afektif

Rohani atau afektif juga mempunyai beberapa jenis keperluan yang harus dipenuhi. Antaranya termasuklah aspek keselamatan atau ketenangan, pengiktirafan, kasih sayang, kepercayaan, kepatuhan, persaingan dan perasaan dimiliki. Menurut Ibn Sīnā setiap individu berhak mendapat keperluan yang seimbang di antara tingkah laku dan penghargaan emosi. Motivasi sangat berkait rapat dengan aspek konsep sendiri seseorang individu. Sesetengah individu yang mempunyai tanggapan serong terhadap konsep kendirinya memerlukan lebih motivasi dan layanan yang baik. Bagi individu yang mempunyai konsep sendiri yang positif pula lebih kelihatan rasional semasa menjalankan tugas.²²

PANDANGAN TOKOH MENGENAI MOTIVASI

Motivasi adalah satu proses psikologi atau kognitif yang bersifat subjektif dan yang paling asas, daripada proses kognitif yang aktif dan positif, akan diikuti dengan pelbagai aspek yang lain seperti kebolehan, potensi dalam bekerja, semangat dan kesungguhan.²³ Menurut pendapat ini motivasi individu akan datang apabila kognitifnya dapat berfungsi secara baik dan sihat,

²⁰ John W. Santrock (2003), *Psychology, USA*: McGraw-Hill Education, h.430-435.

²¹ Abdul Salam Yussof (2003), *Imam al-Ghazali, Pendidikan Berkesan*, Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd., h. 49.

²² Ahmad Atory Hussain (2001), *Pengurusan Personel Awam dan Swasta*, Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd. h. 35-65.

²³ Ahmad Shukri Mohd Nain (2002), *Tingkah laku Organisasi, Pengenalan Tingkah laku Individu*. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia. h. 226.

keupayaan untuk memikirkan perkara berkaitan dengan kerja, berkeyakinan menjalankan tugas, berdaya untuk membuat keputusan dan mampu untuk bekerja secara ikhlas tanpa paksaan. Menurut Steers dan Porter²⁴ motivasi adalah dari perkataan Inggeris iaitu 'motivation' yang diambil dari perkataan Latin 'movere' bermaksud menggerakkan. Ia merupakan satu dorongan untuk membangkit, menguatkan dan mengarah kelakuan seseorang. Menurut Jerald Greenberg dan Robert A. Baron (1995) pula motivasi adalah satu proses yang menghasilkan, mengarah dan mengekalkan tingkah laku individu bagi mencapai sesuatu matlamat.²⁵

Motivasi sangat berkait rapat dengan keupayaan individu untuk membuat keputusan sendiri dalam segala tindakan yang diambil. Kemampuan untuk membuat keputusan juga bermakna kesediaan individu tersebut untuk menanggung segala akibat di sebalik keputusan yang diambil. Seseorang individu yang bermotivasi akan dapat membuat keputusan dalam setiap tindakan yang memerlukan membuat keputusan dan seterusnya bersedia untuk memikul segala hasil di atas keputusan yang telah dibuat. Menurut Andrzej Huczynski dan David Buchanan (1991) motivasi merupakan satu proses pembuatan keputusan bagi membolehkan seseorang individu memilih hasil yang dikehendaki dan menentukan set tingkah laku yang bersesuaian untuk mencapainya.²⁶ Fred Luthans (1995) pula mendefinisikan motivasi sebagai satu proses yang bermula dengan kekurangan fisiologi, psikologi atau keperluan yang menggerakkan tingkah laku atau kehendak yang menjurus kepada satu matlamat atau insentif.²⁷ Keperluan kepada pembentukan matlamat dalam pekerjaan dianggap sebagai satu motivasi yang dapat menggerakkan diri individu ke arah usaha untuk memenuhi domain afektif, kognitif ataupun psikomotor dalam kehidupan.

Mengikut Beach²⁸ dari aspek sumber manusia, motivasi dikatakan sebagai satu bentuk dorongan yang melibatkan kesediaan seseorang individu ataupun kumpulan dalam menyumbangkan tenaga dan usaha untuk mencapai sesuatu matlamat, tujuan atau ganjaran. Bagi kebanyakan pekerja motivasi untuk bekerja lebih dikaitkan dengan faktor ganjaran. Ganjaran bagi mereka ialah satu keperluan yang mendesak mereka untuk bertindak serta maju, kemudiannya menjadi motif atau matlamat kepada sesuatu tindakan yang

²⁴ Jaafar Muhamad (2000), *Kelakuan Organisasi*, Edisi Keempat, Kuala Lumpur: Leeds Publications. h. 119.

²⁵ Lihat Ahmad Shukri Mohd Nain (2002), *op.cit.*, h. 227.

²⁶ *Ibid.*, h. 227-228.

²⁷ *Ibid.*, h. 228-229.

²⁸ *Ibid.*, h. 229.

diambil. Menurut al-Qabīṣī,²⁹ setiap individu memerlukan sanjungan dan ganjaran di atas segala perbuatan kerana sanjungan merupakan rasa kepuasan seseorang ketika mendapat ganjaran atas sesuatu yang sudah dilakukannya.

Motivasi merupakan satu perangsangan yang membangkitkan dan mengekalkan minat seseorang individu ke arah mencapai sesuatu matlamat tertentu termasuk mengubah minat, sikap dan tingkah lakunya. Mengikut Woolfolk (1990),³⁰ motivasi merujuk kepada satu kuasa dalaman yang akan membangkit, mengarah dan mengawal minat dan tingkah laku individu. Sikap terhadap sesuatu tindakan datangnya daripada pembentukan perasaan dan pemahaman. Seorang pekerja yang mempunyai pandangan yang positif terhadap sesuatu perkara akan memberinya dorongan dan semangat ke arah menjalankan aktiviti pekerjaan yang aktif dan bermakna.

TEORI MOTIVASI DALAM PENGURUSAN KERJAMENURUT MASLOW

Seorang ahli psikologi klinikal Amerika iaitu Abraham Maslow³¹ telah memperkenalkan satu teori tingkah laku individu yang berkait rapat dengan tingkat keperluan. Beliau berpendapat sekiranya seseorang telah dapat memenuhi semua keperluan dalam hidup maka individu tersebut telah berjaya dalam menentukan hidupnya. Maslow mengaitkan kepentingan memenuhi semua tingkat keperluan dengan tahap motivasi individu dalam pengurusan strategik. Jika individu berjaya memenuhi semua keperluan maka individu tersebut akan berperanan dengan lebih aktif dan ceria sebagai seorang pekerja dalam apa jua bentuk organisasi. Individu tersebut akan dapat memberikan

²⁹ Nama lengkapnya ialah Abū al-Ḥasan ‘Alī bin Muḥammad bin Khalaf al-Ma’āfirī, lebih dikenali sebagai al-Qabīṣī sempena tempat kelahirannya. Beliau dilahirkan pada 935 Masihi di Bandar Qayrawān. Beliau banyak menimba ilmu dan *ma`rifah* melalui para ulama dan pemikir terkenal di Qayrawān. Antara ilmu-ilmu asas yang dipelajari dan didalami oleh beliau ialah al-Quran al-Karim, Hadith, Fiqh, Bahasa Arab dan ilmu Qiraat serta ilmu-ilmu yang berkaitan dengan kehidupan. Al-Qabīṣī meninggal dunia pada tahun 1012 Masihi dan dikenali sebagai *al-Ḥāfiẓ*, *Muḥaddith*, *Fāqih* dan imam para orang alim di rantau Maghribi di zamannya.

³⁰ Mok Soon Sang (2003), *Ilmu Pendidikan Untuk KPLI, Semester 1 & 2*, Selangor: Kumpulan Budiman Sdn. Bhd. h. 137.

³¹ Abraham Maslow merupakan salah seorang tokoh dalam mazhab Humanis yang mengaitkan motivasi individu dengan teori keperluan beliau. Sebagai ahli humanis, beliau berpendapat bahawa setiap tindakan yang dilakukan adalah bergantung kepada motif atau matlamat tindakan itu sendiri. Mengikut kajian mazhab ini, motivasi merupakan penggerak asas bagi individu untuk mencapai kecemerlangan.

sumbangan terhadap pengurusan dengan lebih ikhlas, mempunyai dorongan, sanggup berusaha dengan lebih gigih dan menjadi lebih produktif.

Teori hierarki Maslow³² menjelaskan bahawa setiap individu perlu memenuhi segala keperluan asas untuk mencapai kesejahteraan dalam hidup. Lima keperluan ini harus dipenuhi oleh individu untuk mengelak diri dari mengalami perasaan kekurangan berbanding individu lain. Lima asas keperluan menurut Maslow ini telah disusun dalam bentuk hierarki yang bermula daripada aspek fisiologi sehinggalah kepada keperluan pencapaian hasrat diri. Menurut Maslow, setiap individu hanya mempunyai satu keperluan hidup dalam satu masa yang tertentu. Setelah satu-satu keperluan tersebut berjaya dipenuhi, keperluan tersebut tidak dapat lagi memberikan semangat dan dorongan kepada individu berkenaan untuk bekerja dengan lebih teguh.

Lima keperluan asas menurut Maslow adalah seperti keperluan kepada fisiologi, keperluan keselamatan, keperluan sosial, keperluan nilai diri dan keperluan hasrat diri.³³ Maslow menekankan kepada kepentingan setiap individu untuk memenuhi setiap peringkat keperluan tersebut sebagai langkah memperoleh motivasi dalam pekerjaan. Segala peringkat keperluan tersebut boleh dikenal pasti dan disediakan dalam alam pekerjaan, antaranya seperti:

i. Keperluan Fisiologi

Keperluan fisiologi merupakan peringkat yang paling asas dan rendah tetapi paling penting untuk dipenuhi oleh seseorang pekerja terlebih dahulu. Keperluan jenis ini termasuklah keperluan dari aspek makanan, minuman, pakaian dan tempat tinggal. Semua keperluan di peringkat ini boleh dipenuhi oleh pengurusan kerja dalam organisasi melalui imbuhan atau ganjaran bekerja seseorang individu seperti perolehan gaji, elaun, bonus dan upah yang mencukupi untuk keperluan asas ini. Keperluan ini adalah sangat penting kerana keperluan jenis ini akan menentukan sama ada individu itu dapat meneruskan kehidupan atau tidak.

ii. Keperluan Keselamatan

Ia merupakan peringkat keperluan yang kedua dalam teori menurut Maslow. Keperluan keselamatan merupakan keperluan asas manusia sesudah keperluan yang pertama berjaya dipenuhi. Keperluan keselamatan di tempat kerja termasuklah seperti keperluan jaminan keselamatan fizikal di tempat kerja, kesihatan pekerja,

³² Robert S. Feidman (2003), *Essentials Of Understanding Psychology*, Fifth Edition, USA: McGraw Hill Higher Education, h. 254-255.

³³ Lihat John W. Santrock (2003), *op.cit.*, h. 429.

kestabilan dan keselamatan psikologi. Faktor ini akan mewujudkan persekitaran kerja yang lebih selamat dan terjamin kepada pekerja tanpa di bimbang perasaan takut dan gelisah.

iii. Keperluan Sosial

Ini merupakan peringkat keperluan kehidupan ketiga dalam teori hierarki Maslow. Keperluan sosial ini dianggap penting kepada individu apabila keperluan keselamatan telah dapat dicapai sepenuhnya oleh individu. Keperluan ini akan dipenuhi apabila individu merasakan dirinya adalah sebahagian daripada organisasi, merasa diri disayangi dan dikasihi, perasaan dipunyai, mempunyai teman dan merasa diperlukan oleh organisasi. Keperluan sosial ini berkait rapat dengan interpersonal dan interaksi dalam organisasi. Kestabilan psikologi akan dirasai apabila individu mempunyai rakan dalam organisasi dan dapat bersosialisasi dan bukannya terpaksa bekerja secara bersendirian atau berasingan daripada orang lain.

Maslow menetapkan ketiga-tiga peringkat keperluan tersebut sebagai perkara penting dan asas yang patut dipenuhi oleh pihak pengurusan strategik organisasi supaya berjaya menghasilkan tenaga pekerja yang sentiasa bermotivasi, berdaya saing dan bersemangat dalam menjalankan tugas dan peranan. Selain daripada tiga peringkat keperluan tersebut Maslow menetapkan dua peringkat keperluan tambahan ke atas individu untuk dipenuhi. Dua keperluan ini merupakan kesinambungan daripada ketiga-tiga keperluan tadi yang menjadi sumber terkuat untuk mendorong individu dalam menjalankan kerja. Keperluan peringkat keempat dan kelima ini akan terus mendorong individu untuk meningkatkan lagi tahap keupayaan kerja pada tahap yang maksimum.

iv. Keperluan Nilai Diri

Keperluan nilai diri merupakan peringkat keempat dalam teori keperluan Maslow selepas semua keperluan di peringkat pertama, kedua dan ketiga dipenuhi. Pada peringkat keempat ini keperluan nilai diri atau harga diri akan memainkan peranan yang penting untuk mendorong seseorang individu untuk bekerja dengan bersungguh-sungguh. Keperluan nilai diri ini adalah seperti keperluan seseorang individu untuk merasakan dirinya dihormati, dihargai dan diiktiraf oleh pihak pengurusan strategik organisasi. Keperluan ini adalah penting kerana individu yang merasakan nilai dirinya tinggi dan diiktiraf oleh orang lain akan mendatangkan rasa keyakinan diri yang tinggi, konsep sendiri yang positif dan

penghargaan sendiri yang tinggi. Situasi ini akan menyebabkan individu merasa selesa untuk bekerja, mencurahkan tenaga secara ikhlas tanpa paksaan daripada mana-mana pihak dan persekitaran kerja yang sihat. Keperluan jenis ini akan wujud dalam organisasi apabila terdapat aktiviti-aktiviti yang berbentuk pujian, pengiktirafan dan penghargaan terhadap individu yang cemerlang hasil daripada tugas dan peranan yang telah berjaya diberikan.

v. Keperluan Pencapaian Hasrat Diri

Peringkat ini merupakan keperluan yang paling tinggi dan terakhir dalam teori keperluan Maslow. Pencapaian hasrat diri ini merupakan satu keperluan untuk merealisasikan kehebatan dan kebolehan diri individu. Peringkat ini membolehkan individu menonjolkan potensi dan bakat diri yang sebenar bagi menjayakan sesuatu tugas yang diberikan. Keperluan jenis ini boleh dipenuhi dalam organisasi melalui pengagihan tanggungjawab yang lebih mencabar dengan mewujudkan program-program berbentuk latihan atau sistem kerja yang sistematik yang menyediakan peluang-peluang peningkatan diri kepada individu.

KEPENTINGAN MOTIVASI DALAM PENGURUSAN KERJA

Keperluan motivasi terhadap setiap individu boleh dilihat dalam beberapa sudut. Motivasi akan menyebabkan individu sentiasa mempunyai minat untuk mengejar kejayaan sama ada terhadap benda atau individu lain. Menurut Atkinson (1965)³⁴ apabila individu mula menghadapi situasi mengejar sesuatu perkara, benda atau orang, terdapat dua jenis motivasi yang bertentangan akan timbul pada masa yang sama iaitu motivasi mengejar kejayaan dan motivasi mengelak kegagalan. Fenomena psikologi ini disebutkan sebagai konflik menuju-mengelak. Motivasi boleh dianggap sebagai motif penggerak kepada individu dalam pengurusan untuk membangkitkan minat dan semangat dalam berurusan.

³⁴ Atkinson adalah seorang tokoh psikologi yang telah mengemukakan teori motivasi pencapaian. Beliau mengaitkan kuat atau lemah motivasi pencapaian dengan peribadi seseorang. Golongan yang optimistik, selalu memandang kepada peluang kejayaan lebih daripada kegagalan. Atkinson merujuk individu seperti ini sebagai pencapaian-berorientasi (*achievement-oriented*). Sebaliknya golongan yang pesimistik, yang selalu memikirkan tentang kegagalan motivasi dalam mengejar kejayaan adalah lemah. Atkinson merujuk individu seperti ini sebagai gagal-berorientasi (*failure-oriented*).

Motivasi ialah proses dalaman yang mewujudkan segala tingkah laku individu seharian. Tingkah laku yang dilakukan oleh individu berpunca daripada tahap motivasi yang ada pada dirinya. Sekiranya tingkah laku yang dipilih dapat memberi kepuasan dan ketenangan kepada individu, maka tingkah laku itu akan dilakukan secara berterusan dan berulang-ulang kerana minat untuk melakukannya wujud. Ini kerana minat akan wujud setelah sesuatu tindakan itu dapat memberi kepuasan di sebalik tingkah laku yang dibuat.

Motivasi juga sangat penting kerana ia dapat mewujudkan penumpuan dan perhatian yang sepenuhnya terhadap apa yang dilakukan dan bukannya perlakuan kerana terpaksa. Individu yang mempunyai motivasi akan melakukan sesuatu tindakan secara bersemangat tanpa perlu disuruh-suruh atau diarahkan oleh pihak majikan. Di samping itu motivasi sangat perlu kerana ia mampu mewujudkan nilai persaingan yang sihat dan positif di kalangan individu. Motivasi menjadi asas kepada tenaga penggerak individu untuk bekerja dan mencipta suasana persaingan yang positif di tempat kerja.

CIRI-CIRI UTAMA MOTIVASI DALAM PENGURUSAN KERJA BERKUALITI

1. Pembentukan Matlamat

Seseorang individu terdorong untuk melakukan sesuatu tindakan apabila mempunyai matlamat atau tujuan yang jelas. Matlamat merupakan satu bentuk tenaga psikologi yang akan mendorong individu untuk melakukan sesuatu tingkah laku yang sesuai. Matlamat seseorang pula berkait rapat dengan tahap keinginan individu untuk cuba memenuhi segala aspek keperluan dalam hidup.

2. Pembentukan Pemikiran

Bentuk pemikiran haruslah jelas terhadap apa yang sedang dilakukan dan mempunyai keupayaan untuk memproses maklumat dalam merealisasikan jenis pekerjaan yang sedang dilakukan. Motivasi memerlukan individu yang mampu untuk membuat keputusan dan menanggung akibat di sebalik keputusan dan tindakan yang telah diambil.

3. Pembentukan Proses Sosial

Motivasi akan lebih berjaya sekiranya individu berjaya mendapat sokongan dan bantuan yang sewajarnya daripada rakan-rakan sekerja dalam melakukan sesuatu tindakan. Sokongan dan kerjasama yang diperolehi akan mendatangkan kesan yang hebat kepada tahap motivasi seseorang individu. Sosial yang baik

dapat menghalau segala bentuk masalah, halangan atau kesukaran semasa menjalankan sesuatu tindakan.

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MOTIVASI DALAM BEKERJA

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang iaitu faktor dalaman dan faktor luaran. Faktor dalaman merujuk kepada motivasi dalam diri individu itu sendiri. Seperti kata pepatah “*No one can motivate someone else*”. Ini bermakna motivasi datang daripada diri seseorang individu. Motivasi dalaman ini timbul daripada kesedaran diri untuk bertindak dalam memulakan sesuatu dan kemudian meneruskannya sehingga berjaya.

Manakala faktor luaran pula merupakan semua bentuk dorongan yang ada di sekitar yang menyebabkan seseorang itu bertindak memulakan sesuatu dan meneruskan segala bentuk tindakan yang positif.

Kedua-dua faktor ini amat penting untuk diambil kira dalam pengurusan kerja kerana ianya akan menentukan tahap motivasi seseorang individu itu. Tahap motivasi boleh dilihat pada bentuk tingkah laku yang dihasilkan, sama ada dalam bentuk kognitif, afektif ataupun psikomotor. Motivasi berada pada tahap yang tinggi sekiranya tingkah laku yang ditonjolkan mampu membawa kecemerlangan pada kualiti kerja, sama ada pada cara pemikiran dan membuat keputusan, cemerlang pada afektif atau nilai sesuatu pekerjaan ataupun jika dilihat daripada keaktifan individu dalam menjalankan kerja.

Tahap motivasi juga boleh dikenal pasti melalui tahap usaha ke arah mencapai perubahan dalam segala rancangan dan tindakan kerana motivasi juga turut memberi kesan terhadap tahap usaha yang ingin dilakukan oleh individu. Sekiranya individu tersebut telah mempunyai cukup motivasi dia sentiasa berusaha untuk mendapat perubahan dan pembaharuan dalam segala aspek yang melibatkan dunia kerjanya.

Tahap komitmen yang berterusan juga boleh dianggap sebagai tahap motivasi terutama apabila menghadapi halangan kerana tahap tersebut boleh dilihat melalui kesungguhan dan tanggungjawab berterusan yang ditunjukkan. Motivasi dapat membentuk individu untuk sanggup memberikan komitmen dan kesungguhan walaupun ketika terpaksa berhadapan dengan dugaan dan ujian dalam pekerjaan.

JENIS MOTIVASI DALAM PENGURUSAN

Sesetengah ahli psikologi mengklasifikasikan motivasi kepada motivasi fisiologi (seperti keperluan asas manusia) dan motivasi sosial (seperti mengharapkan keuntungan dan ganjaran). Sementara sesetengah ahli psikologi yang lain pula membahagikan kepada dua jenis iaitu motivasi asas (*primary motives*) dan motivasi yang dibentuk daripada pembelajaran (*learned motives*). Namun secara ringkasnya motivasi boleh diklasifikasikan kepada dua jenis iaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik.

i. Intrinsik

Motivasi intrinsik wujud secara semulajadi daripada dalaman seseorang. Individu sendiri yang melahirkan kesungguhan dan minat kerana pengalaman gembira yang dikaitkan dengan tingkah laku tertentu. Ia datang daripada dorongan dan minat seseorang individu untuk melakukan sesuatu aktiviti tanpa mengharapkan sebarang ganjaran.³⁵

ii. Ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik dilakukan kerana ianya ada kaitan dengan faktor luaran dengan tujuan menggerakkan individu untuk melakukan sesuatu aktiviti yang berguna. Motivasi ekstrinsik ini biasanya dirangsang dalam bentuk-bentuk seperti memberikan pujian, insentif, hadiah, keuntungan, pengiktirafan daripada ketua dan sebagainya.

KAITAN MOTIVASI INDIVIDU DAN KUALITI KERJA

Dari perspektif pemikiran Islam, hubung kait antara motivasi individu dan kualiti kerja amat jelas kerana orang Islam dari awal lagi dididik untuk bekerja tidak hanya kerana dorongan peribadi semata-mata malah mereka perlu sentiasa bermotivasi dan sentiasa berusaha dan mencari jalan untuk meningkatkan kualiti pekerjaan dari masa ke masa. Ini kerana mereka yakin bahawa Allah SWT sentiasa mengawasi pekerjaan mereka. Dengan itu mereka akan sentiasa bekerja dengan amanah dan ikhlas kerana mereka yakin dengan balasan Allah di akhirat kelak.

Islam juga menitikberatkan persoalan kesempurnaan kerja. Ia amat berkait rapat dengan iman dan amal salih seseorang individu itu kepada penciptaNya. Kerja merupakan perintah Allah yang perlu dilaksanakan dengan sebaik

³⁵ Ahli-ahli psikologi seperti Bruner (1966) mengaitkan motivasi intrinsik ini dengan naluri ingin tahu dan dorongan untuk mencapai kecemerlangan.

mungkin dengan sifat ikhlas dan tekun kerana pastinya pelaksanaan kerja yang baik akan meningkatkan iman dan taqwa seseorang kepada Allah. Pekerja yang berkualiti mempunyai ciri-ciri seperti berakhlak baik, berperwatakan sopan dan berkemahiran tinggi. Mereka ini senantiasa produktif dan berupaya menyumbang untuk kemajuan organisasi.³⁶

Di samping itu Islam melihat kerja sebagai sebahagian daripada amal salih seseorang hamba kepada penciptaNya kerana di sisi Allah kerja adalah ibadah yang apabila dilaksanakan seseorang itu akan mendapat ganjaran pahala di sisi Allah SWT. kelak. Inilah yang digambarkan dalam firman Allah SWT. yang bermaksud:

*“Dan katakanlah, bekerjalah kamu, nescaya Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu dan kamu akan dikembalikan kepada Allah yang mengetahui yang ghaib dan nyata, lalu diberitahukan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu lakukan”.*³⁷

Pengurusan kualiti kerja ini amat ditekankan oleh Islam. Ciri-ciri kualiti kerja yang mementingkan penggunaan masa secara cekap dan maksimum, perancangan dan tujuan kerja yang efisien dan berstruktur amat dititikberatkan. Seseorang pekerja itu perlu merancang kerjanya supaya kerja tersebut mencapai objektif dan matlamat yang telah digariskan. Inilah yang digambarkan tentang kualiti kerja mengikut Yūsuf al-Qaradāwī iaitu:

*“Seseorang Muslim itu takut masanya akan berlalu dari tangannya sedangkan dirinya dalam keadaan kekosongan tanpa sempat melakukan sebarang pekerjaan. Oleh sebab itu dia tidak akan menunda pekerjaannya sehingga keesokan hari sebab pekerjaan yang lain pula telah menunggu pada hari tersebut. Orang Muslim juga sentiasa bercita-cita untuk menjadikan harinya lebih baik dari hari kelmarin dan hari esoknya adalah lebih baik dari hari ini.”*³⁸

Oleh itu Islam sememangnya menggesa pelaksanaan budaya kecemerlangan dan kerja berkualiti dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab. Oleh kerana manusia adalah sebaik-baik kejadian, maka manusia perlu berusaha melakukan kerja dengan sebaik mungkin walau dalam apa jua keadaan. Ini sejajar dengan firman Allah SWT. yang bermaksud:

³⁶ Ab. Mumin Ab. Ghani & Fadillah Mansor (2006), *op.cit.*, h. 59.

³⁷ Surah al-Tawbah 9:05.

³⁸ Yūsuf al-Qaradāwī (1998), *op.cit.*, h.228.

*“Sesungguhnya Kami telah menciptakan manusia dengan bentuk yang sebaik-baiknya. Kemudian Kami kembalikan dia ke tempat yang serendah-rendahnya (neraka) kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal soleh; maka bagi mereka pahala yang tidak putus-putus”.*³⁹

Ayat ini menegaskan secara menyeluruh bahawa ciri-ciri kualiti yang sempurna itu adalah merujuk kepada sifat-sifat Allah yang Maha Sempurna. Sebagai contohnya Dialah yang mencipta manusia sebagai makhluk di muka bumi ini dengan sebaik-baik kejadian. Dengan kata lain Allah jugalah sebaik-baik Pencipta yang mencipta dengan ciptaan yang terbaik dan dengan kualiti yang terbaik. Oleh yang demikian Islam dengan setegas-tegasnya menolak para pekerja yang tidak efektif disebabkan oleh faktor-faktor seperti malas, tidak tepati masa, cuai dalam melaksanakan tanggungjawab dan tidak membuat kerja dengan bersungguh-sungguh dan berdedikasi.

Dalam hal ini seseorang pekerja yang berkualiti tidak akan bersifat malas malah mereka bertanggungjawab dengan kerja mereka dan akan memastikan pekerjaan itu berkualiti dan sempurna. Inilah yang ditegaskan oleh Allah bahawa pekerja yang berkualiti akan memberi tindak balas positif kepada suruhan Allah.⁴⁰ Ini bertepatan dengan apa yang diterangkan oleh Nik Mustapha (2003) iaitu:

*“Islam considers quality as a process of bringing positive change for excellent performance in all spectra of human endeavours. Then quality performance can't be narrowing understood as only to produce quality products and services which satisfy consumer demands. Instead, it includes all aspects that make a quality individual, organization & society. Thus to improve quality of living is through the quality of performance”.*⁴¹

Dalam hal ini, Allah SWT. juga berfirman yang bermaksud:

*“Allah tidak akan mengubah nasib sesuatu kaum itu sehingga mereka itu mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”.*⁴²

³⁹ Surah al-Tīn 95:4-6.

⁴⁰ Nik Mustapha Hj. Nik Hassan (2003), “Value based Workers Towards Developing Quality and Productive Personality” dalam Mokhtar Abdullah *et al.* (2003), *Essays on Islamic Management and Organisational Performance Measurements*. Kuala Lumpur : IKIM. h. 81.

⁴¹ Nik Mustapha Hj. Nik Hassan (2003), *Op.cit.*, h. 47.

⁴² Surah al-Ra'd 13:11.

LANGKAH MENIMBULKAN MOTIVASI KE ARAH KERJA BERKUALITI

Setiap individu perlu merangsang dirinya agar sentiasa mempunyai motivasi yang tinggi untuk berjaya dalam melakukan apa sahaja pekerjaan demi mendapat kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat. Firman Allah SWT. yang bermaksud:

*“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) dunia”.*⁴³

Terdapat beberapa langkah yang boleh diamalkan oleh individu untuk menimbulkan motivasi dalam diri, sama ada motivasi intrinsik mahupun ekstrinsik.

Antara langkahnya adalah seperti berikut:

i. Membantu menjadikan sesuatu perkara itu seronok

Motivasi akan wujud apabila seseorang individu merasa seronok dan teruja dengan sesuatu perkara. Perasaan ingin tahu merupakan penggerak yang boleh menjadikan sesuatu perkara nampak menarik dan seronok apabila setiap individu berusaha untuk memenuhi naluri ingin tahunya terhadap sesuatu perkara.

ii. Menulis matlamat dan objektif pengurusan yang jelas

Penetapan matlamat dan objektif ke atas setiap tindakan yang ingin diambil akan mendatangkan motivasi kepada individu. Penentuan untuk melihat sama ada matlamat dan objektif itu tercapai atau tidak adalah dengan merujuk kepada tahap motivasi individu dalam setiap tindakan.

iii. Membetulkan matlamat diri

Dalam setiap tindakan dan amalan setiap individu perlu menentukan matlamat yang jelas. Begitu juga dalam membina motivasi diri, langkah pertama yang perlu dilakukan adalah memperbetulkan matlamat bekerja. Matlamatlah yang akan menentukan hasil tindakan atau amalan setiap individu. Individu akan berusaha bersungguh-sungguh untuk mendapatkan apa yang diharapkan atau di matlamat dan individu akan memperoleh apa yang di matlamat. Dengan menetapkan matlamat diri yang jelas, individu akan lebih bermotivasi untuk bekerja. Dengan menetapkan matlamat bekerja

⁴³ Surah al-Qaşaş 28:77.

dengan ikhlas kerana melaksanakan suruhan Allah, individu tidak akan melakukan sesuatu kerja dengan sia-sia walaupun mungkin terpaksa berhadapan dengan kegagalan dalam usaha tersebut.

iv. Menyucikan jiwa

Langkah yang seterusnya bagi membina motivasi diri ialah dengan menyucikan atau membersihkan jiwa. Individu yang memiliki jiwa yang tidak baik akan sentiasa mengelakkan diri daripada melakukan kerja-kerja yang baik dan bermanfaat serta akan sentiasa cenderung kepada amalan yang tidak baik. Jiwa yang tidak baik tentunya akan menolak sebarang usaha yang membawa individu kepada pekerjaan yang cemerlang dan bermotivasi.

v. Membina kehendak diri yang tinggi

Individu akan berjaya dan bermotivasi sekiranya berjaya membina keghairahan terhadap pekerjaan. Individu yang bermotivasi perlu mempunyai kehendak yang tinggi atau keghairahan terhadap perkara tersebut. Kesungguhan individu terhadap sesuatu pekerjaan akan menjadikan individu tersebut lebih bersemangat dan bersedia untuk berfungsi dengan lebih cemerlang.

vi. Memantapkan keyakinan diri

Setiap individu perlu memantapkan keyakinan diri dalam melakukan setiap tindakan. Sekiranya keyakinan diri telah berjaya diperoleh maka semangat akan lebih kuat. Dengan menyedari segala potensi dan kekuatan diri, individu akan menjadi lebih yakin dan berkemampuan untuk mencapai kejayaan cemerlang dalam pekerjaan.

vii. Menyokong segala usaha positif yang cuba dilakukan oleh individu

Motivasi akan membawa kepada semangat persaingan yang positif dan ke arah kebaikan. Oleh itu individu yang bermotivasi akan sentiasa menyokong segala pembaharuan atau usaha yang cuba diketengahkan oleh individu lain dan menganggap usaha itu sebagai satu cabaran atau galakan kepadanya untuk lebih berusaha.

viii. Menyediakan maklumat perkembangan sebagai maklum balas

Individu akan menyediakan maklumat perkembangan diri sebagai persediaan untuk menerima segala teguran dan cadangan daripada individu lain. Setiap individu yang bermotivasi akan bersikap terbuka dengan segala kekuatan dan kelemahan diri. Oleh itu segala

maklum balas yang diterima akan dijadikan sebagai maklumat untuk tujuan perkembangan diri.

ix. Mengiktiraf segala kemajuan dan pencapaian individu

Individu seharusnya cuba untuk bersikap adil dan dapat menerima segala kemajuan dan pencapaian individu lain dengan positif. Semangat untuk bersaing akan muncul bagi turut sama mendapatkan kecemerlangan dalam pekerjaan yang dilakukan.

x. Meyakini pertolongan Allah

Individu akan lebih bermotivasi sekiranya sedar dan yakin bahawa Allah akan sentiasa menolong hambaNya agar berjaya dalam kehidupan. Oleh itu adalah penting bagi setiap individu untuk meneguhkan keyakinan terhadap Yang Berkuasa dengan mematuhi segala kehendak dan suruhanNya.

xi. Meneruskan usaha walaupun menghadapi kesukaran dan kegagalan

Individu akan menerima segala kepayahan dan kegagalan sebagai satu lumrah kehidupan dan elemen yang akan melatih diri untuk menjadi lebih kuat, mantap dan berkualiti.

xii. Menetapkan diri agar sentiasa berada dalam persekitaran bermotivasi

Persekitaran yang bermotivasi akan membantu individu untuk melaksanakan segala aktiviti yang dirancang. Sebaliknya suasana yang tidak bermotivasi akan mendorong individu untuk melakukan aktiviti yang tidak bermanfaat.

xiii. Meletakkan diri agar sentiasa bergaul dengan orang yang bermotivasi

Individu yang sentiasa bergaul dengan orang lain yang mempunyai motivasi diri yang tinggi akan dapat memperoleh motivasi diri yang sama. Di sinilah pentingnya setiap individu bergaul dengan rakan-rakan yang juga mempunyai semangat bekerja yang tinggi dan sentiasa bermotivasi dalam hidup berbanding rakan-rakan yang sentiasa berpuas hati, menyerah kalah atau senang berputus asa di atas sesuatu pekerjaan. Sifat bermotivasi individu lain akan dapat menjadi contoh kepada individu tersebut.

xiv. Mewujudkan suasana persaingan yang sihat

Individu akan menjadi seorang yang sentiasa bermotivasi sekiranya sentiasa bersedia untuk bersaing dengan orang lain. Persaingan

yang diwujudkan akan membawa kepada semangat yang baru dan bukannya terus berputus asa atau berpuas hati dengan pencapaian yang sedia ada dimiliki.

xv. Memberi ganjaran pada diri sendiri

Seseorang perlu memberi ganjaran kepada diri sendiri sebagai satu langkah untuk terus berada dalam suasana yang bermotivasi. Perbuatan seperti menghadihkan diri sendiri dengan sesuatu ganjaran sebagai tanda telah memperoleh kejayaan akan membawa lebih motivasi kepada individu.

KESIMPULAN

Segala tingkah laku individu dalam mencapai tahap kerja berkualiti dalam sesebuah organisasi adalah berkait rapat dengan tahap motivasi individu tersebut dalam pengurusan kerja. Motivasi merupakan suatu proses kognitif yang mempunyai hubungan dengan cara seseorang individu menguruskan matlamat kerja berkualiti sebelum memulakan sesuatu pekerjaan. Manakala kerja bagi individu Muslim khususnya adalah suatu kemestian dan ia merupakan sebahagian dari ibadah yang perlu disempurnakan demi mencapai *al-falāḥ*⁴⁴ di dunia dan di akhirat. Oleh itu sebelum seseorang individu mengetahui tahap motivasi kerjanya terlebih dahulu individu tersebut perlu diterapkan dengan matlamat sebenarnya dalam bekerja iaitu untuk mencapai kualiti terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan. Tegasnya, seseorang individu akan bekerja bersungguh-sungguh kerana dorongan motivasi untuk memenuhi segala keperluan yang dikehendaki dalam hidup. Kerja yang bersungguh-sungguh ini secara langsung akan membantu individu tersebut untuk mencapai objektif dan matlamat kualiti dalam organisasi. Sudah tentu tahap kualiti yang dicapai akan mendorong individu tersebut untuk lebih bermotivasi dalam mencapai kualiti kerja secara optimum.

⁴⁴ *Al-falāḥ* dari segi bahasa bermaksud berjaya, selamat dan kekal dalam kesenangan, kenikmatan, dan kesejahteraan. Sila lihat Jamāl al-Dīn Muḥammad bin Makram Ibn Manẓūr (1990), *Lisān al-'Arab*. Beirut : Dār al-Ṣādir, juz. 2, h. 547-548. *Al-falāḥ* segi istilah bermaksud kesejahteraan di dunia dan akhirat ataupun mendapat keredhaan Allah. Kejayaan sebenar ini dapat dicapai apabila kedua-dua kehidupan tersebut dapat diseimbangkan. Sila lihat Muhammad Nejatullah Siddiqi (1972), *The Economic Enterprise in Islam*. Lahore: Islamic Publications Ltd., h.3-4.