

KEFAHAMAN DAN SAMBUTAN TERHADAP KOD ETIKA ISLAM: PENGALAMAN TABUNG HAJI*

Nor ‘Azzah Kamri**

ABSTRACT

Islamic code of ethics plays a significant role in an organization. It contributes in developing an ethical working culture in the organization. This article examines the understanding and response of Tabung Haji staff towards implementation actions taken by Tabung Haji management in implementing Islamic ethics in its organization. The findings show that the implementation actions were well-understood, well-accepted and well-practiced among respondents in their work. Nevertheless, problems faced by respondents show that aggressive action should be taken to enhance the practice of Islamic ethics in the organization.

Keywords: *Islamic Ethics, Islamic Management, Code of Ethics, Tabung Haji*

Kod Etika Dan Peranannya Dalam Organisasi

Etika membawa maksud perwatakan, tingkah laku dan sekumpulan prinsip moral yang mempengaruhi kelakuan.¹ Etika juga didefinisikan sebagai suatu set nilai,

* Draf awal artikel ini telah dibentangkan di Bengkel Siswazah ISDEV III, Universiti Sains Malaysia, 12-13 Disember 2007.

** Senior Lecturer at Department of Shariah and Management, Academy of Islamic Studies, University of Malaya, azzah@um.edu.my.

¹ *The Concise Oxford Dictionary* (1999), 10th edition dalam Judy Pearsall (ed.) Oxford University Press, h. 489.

norma serta asas moral yang menentu dan membezakan sesuatu tindakan manusia itu sama ada betul atau salah, baik atau buruk.²

Berdasarkan definisi etika tersebut, maka kod etika ditakrifkan sebagai etika yang dibentuk secara formal, ditulis dengan jelas dan dinyatakan dalam bentuk yang sistematik.³ Ia merupakan prinsip kelakuan dan piawai moral yang difikirkan betul dari segi sosial, keagamaan dan sivil bagi sesebuah kumpulan, profesion mahupun individu.⁴ Dalam konteks organisasi, kod etika merujuk kepada suatu dokumen rasmi yang menyatakan nilai-nilai utama sesebuah organisasi dan peraturan-peraturan etika untuk dipatuhi oleh semua ahli dalam organisasi.⁵

Etika Islam pula dilihat sebagai sebarang amalan etika yang berhubung kait dengan Islam.⁶ Secara lebih tepat, etika Islam merujuk kepada akhlak.⁷ Dari segi bahasa, akhlak didefinisikan sebagai budi pekerti, kelakuan, perangai, watak dan tabiat dalam diri manusia⁸. Dari segi istilah, pelbagai definisi telah dikemukakan oleh para ilmuwan Islam. Antara yang termasyhur adalah definisi yang dikemukakan oleh Ibn Miskawayh (932-1030M) dan al-Ghazālī (1058-1111M). Ibn Miskawayh mendefinisikan akhlak sebagai keadaan dan sifat yang tertanam dalam jiwa yang menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu perbuatan secara spontan tanpa pertimbangan fikiran terlebih dahulu.⁹ Menurut al-Ghazālī pula, akhlak bukan ilmu (*ma'rifah*) tentang kebaikan dan keburukan kerana

² Donnelly, James H., Jr. *et al.* (1998), *Fundamentals of Management*, 10th edition. Boston: Irwin/McGraw Hill, h. 97; O'Neil, Patrick M. (1995), "Ethics" dalam John K. Roth (ed.), *International Encyclopedia Of Ethics*. London: Fitzroy Dearborn Publishers, h. 281; Mote, Dave *et al.* (2000), "Business Ethics" dalam Jane A. Malonis (ed.), *Encyclopedia Of Business*, 2nd edition. Gale Group Inc., h. 175.

³ Emmet, Dorothy (1968), "Ethics: Ethical Systems And Social Structures" dalam David L. Sills (ed.), *International Encyclopedia Of Social Sciences*, vol. 5. The MacMillan Company & The Free Press, h. 157.

⁴ *Collins Dictionary of The English Language* (1979), Patrick Hanks (ed.). London: Collins, h. 502.

⁵ Mohd. Janib Johari (2001), *Etika Profesional*. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia, h. 142.

⁶ Gaskill Thomas (1995), "Islamic Ethics" dalam John K. Roth (ed.), *International Encyclopedia Of Ethics*. London: Fitzroy Dearborn Publishers, h. 455.

⁷ Dalam bidang falsafah moral Islam, istilah 'akhlak' kerap dirujuk kepada etika Islam. Selain itu, istilah 'adab' turut digunakan bagi merujuk kepada cara individu melakukan sesuatu. Lihat Nik Roskiman Abdul Samad (2003), *Al-Ghazali On Administrative Ethics (With Special Reference To His Nasihat al-Muluk*. Kuala Lumpur: The International Institute of Islamic Thought and Civilization, h. 7. Kedua-dua istilah ini membawa maksud yang hampir sama dan saling ditukar pakai penggunaannya.

⁸ Aydin, Mehmet (1992), "Islamic Ethics" dalam Lawrence C. Becker *et al.*, eds., *Encyclopedia Of Ethics*, vol. 1. New York: Garland Publishing Inc., h. 631; *Kamus Dewan* (2000), edisi 3. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka, h. 21.

⁹ Ibn Miskawayh (1961), *Tahdhīb al-Akhlāq*. Beirut: Mansyurwarat Dār Maktabah al-Ḥayāh, h. 36.

seseorang tidak dikatakan sebagai berakhlak atau tidak berakhlak kerana ilmunya. Akhlak juga bukan perbuatan yang dilakukan oleh seseorang. Oleh itu, akhlak menurut al-Ghazālī merujuk kepada suatu pembawaan yang mantap dalam jiwa manusia dan daripadanya terhasillah perbuatan dengan mudah.¹⁰

Berdasarkan kedua-dua takrifan tersebut, maka kod etika Islam didefinisikan sebagai etika Islam yang dibentuk secara rasmi dan bertulis serta disusun secara sistematik dalam bentuk kod oleh organisasi atau pertubuhan tertentu bagi memudahkan pengamalan etika Islam di kalangan ahli-ahlinya. Pembentukan kod etika Islam ini mestilah menepati elemen-elemen asas akhlak Islam agar matlamatnya yang sebenar dapat dicapai.

Secara keseluruhannya, kod etika dilihat memainkan peranan bagi mewujudkan amalan kerja beretika dalam organisasi.¹¹ Amalan kerja beretika di sini meliputi dari segi sikap pekerja, komitmen terhadap tugas, perhubungan sesama warga organisasi dan juga hubungan dengan pihak di luar organisasi.

Kod etika berperanan sebagai garis panduan terhadap tingkah laku warga organisasi dan mekanisme kepada perubahan sikap dan tingkah laku warga organisasi ke arah yang lebih positif.¹² Penghayatan sepenuhnya terhadap etika akan melahirkan pekerja yang mempunyai disiplin diri yang tinggi.¹³ Pekerja yang berdisiplin akan memastikan setiap kerja dilaksanakan dengan baik meskipun tiada pengawasan terhadapnya.

Kod etika juga berperanan sebagai piawaian kepada pelaksanaan tugas, penyempurnaan tanggungjawab dan pembuatan keputusan dalam organisasi. Ia bertindak sebagai kriteria untuk memastikan prosedur yang digunakan adalah betul, hasil kerja adalah menepati spesifikasi yang dikehendaki dan keputusan yang dicapai adalah tepat, konsisten dan berdaya maju.¹⁴ Dengan adanya piawaian sedemikian, penyelewengan, penyalahgunaan kuasa dan lain-lain bentuk salah laku moral akan dapat dihindari.

¹⁰ Ghazālī, Abū Hāmid Muḥammad b. Muḥammad al- (1990), *Iḥyā' 'Ulūm al-Dīn*, jilid 3. Damsyik: Dār al-Khayr, h. 177.

¹¹ Adams, J. S. *et al.* (2001), "Codes Of Ethics As Signals For Ethical Behavior", *Journal Of Business Ethics*, 29, h. 200; Ferrell, O. C. *et al.* (2000), *Business Ethics: Ethical Decision Making And Cases*, 4th edition. New York: Houghton Mifflin Company, h. 121; Muhammad Loqman (2001), "Islamic Ethics In Management" dalam Khaliq Ahmad *et al.* (eds.), *Ethics In Business And Management*. London: ASEAN Academic Press, h. 276.

¹² Dean, Peter J. (1992), "Making Codes Of Ethics Real", *Journal Of Business Ethics*, 11 (4), h. 1; Valentine, Sean (2002), "Ethics Codes And Professionals' Tolerance Of Societal Diversity", *Journal Of Business Ethics*, 40 (4), h. 302.

¹³ Nik Mustapha Nik Hassan (1995), "Nilai Murni Dan Etika Kerja Dalam Perkhidmatan Awam" (Kertas Kerja Seminar Penerapan Nilai-Nilai Murni Dalam Pentadbiran Awam di Kuala Lumpur, 27-28 Januari 1995), h. 17.

¹⁴ Muhammad Loqman (2001), *op.cit.*, h. 276.

Amalan kerja sebegini akan membawa kesan reputasi positif kepada organisasi kerana mempunyai imej dan kualiti yang baik dari segi operasi serta disenangi oleh masyarakat awam dan pihak-pihak luar yang berurusan dengan organisasi.

Teori Kod Etika Di Tempat Kerja

Rata-rata kod etika di tempat kerja adalah berlandaskan teori-teori etika yang telah dibangunkan oleh para pemikir dan ahli teori Barat semenjak tahun 400 S.M. lagi. Antara teori-teori etika yang dimaksudkan ialah teori utilitarianisme, egoisme, hedonisme, universalisme, relativisme, hak-hak moral, keadilan dan sebagainya. Setiap teori mempunyai asas, pendekatan, kekuatan dan kelemahannya yang tersendiri. Sebagai contoh, teori utilitarianisme yang dipelopori oleh Bentham (1748-1832) dan Mill (1806-1873) menekankan jumlah utiliti, iaitu kegunaan, faedah, kebaikan dan kebahagiaan yang dihasilkan oleh sesuatu perlakuan individu. Semakin banyak utiliti yang dihasilkan, semakin tinggilah etika individu berkenaan dan begitu juga sebaliknya. Teori utilitarianisme dipercayai memberi pengaruh besar kepada pembangunan organisasi. Namun dalam masa yang sama, ia boleh menimbulkan konflik kerana konsep utiliti adalah subjektif dan sukar diukur secara tepat.¹⁵ Teori egoisme yang diterajui oleh Nietzsche (1844-1900) pula meletakkan kepentingan diri atau kumpulan sebagai prinsip berkelakuan. Sesuatu perbuatan itu adalah beretika jika ia dapat memenuhi kepentingan individu atau kumpulan tertentu. Teori egoisme diyakini dapat meningkatkan tahap motivasi diri, sekalipun ia tidak mengambil kira kebajikan sejagat.¹⁶

Meskipun teori-teori berkenaan telah diterima pakai secara meluas untuk sekian lama, namun salah laku moral yang masih berleluasa dalam organisasi memperlihatkan wujudnya kelemahan pada teori-teori yang mendasari kod etika itu sendiri. Paling ketara, teori-teori berkenaan dibentuk berasaskan pemikiran, pertimbangan akal, pengamatan pancaindera dan pengalaman peribadi para pelopornya yang ternyata amat terhad sifatnya. Asas sedemikian membawa kepada keterbatasan pelaksanaannya dengan hanya mengambil kira aspek fizikal dan material semata-mata. Menyedari hakikat tersebut, maka suatu kod etika yang berlandaskan asas sandaran yang kukuh dan holistik amat diperlukan. Dalam hal ini, Islam telah menyediakan etika kelakuan berpandukan wahyu Ilahi. Kesyumulan ajaran Islam membolehkan kod etika Islam yang holistik diwujudkan untuk kegunaan organisasi dan masyarakat keseluruhannya.¹⁷

¹⁵ Velasquez, Manuel G. (2002), *Business Ethics: Concepts And Cases*, 5th edition. New Jersey: Prentice Hall, hh. 47-48.

¹⁶ Donnelly *et al.* (1998), *op.cit.*, h. 98.

¹⁷ Untuk penjelasan lanjut, sila rujuk Nor 'Azzah Kamri (2007), "Pelaksanaan Kod Etika Islam di Institusi Pembangunan Berteraskan Islam: Kajian Kes Lembaga Tabung Haji Malaysia" (Tesis Ijazah Doktor Falsafah, Universiti Sains Malaysia), hh. 13-18.

Langkah-Langkah Pelaksanaan Kod Etika Islam Di Tabung Haji

Tabung Haji ditubuhkan seawal tahun 1969. Ia merupakan antara institusi Islam terawal di Malaysia. Penubuhan Tabung Haji didasari dua matlamat utama. Pertama, untuk memberi perkhidmatan terbaik kepada jemaah haji Malaysia dalam urusan penunaian fardu haji dan kedua, untuk memberi pulangan yang maksima kepada para pendeposit atas wang simpanan mereka di Tabung Haji.¹⁸ Kedua-dua matlamat ini menjadikan Tabung Haji sebagai satu-satunya institusi Islam di Malaysia yang bertanggungjawab terhadap pengurusan haji dan tabungan ummah sekaligus.

Selaku sebuah institusi Islam yang mendapat kepercayaan penuh daripada masyarakat Islam, adalah menjadi tanggungjawab Tabung Haji untuk memastikan aktiviti pengurusannya dilaksanakan secara Islam, profesional dan cemerlang dengan berlandaskan hukum syarak dan juga nilai-nilai Islam.¹⁹ Dalam penunaian tanggungjawab inilah kod etika Islam diperlukan. Untuk itu, Nilai dan Etika Kerja Tabung Haji (NEKTH) telah dibentuk pada tahun 1999. Pembentukan NEKTH didasari 4 objektif berikut:²⁰

- membentuk budaya kerja yang cemerlang dan profesional di kalangan kakitangan Tabung Haji;
- mempertingkatkan produktiviti dan kualiti kerja para kakitangan Tabung Haji;
- mewujudkan garis panduan kepada perlakuan kakitangan agar mencerminkan Tabung Haji sebagai sebuah organisasi Islam;
- melahirkan kakitangan yang berdaya tahan dan berkeyakinan diri melalui nilai yang dikongsi bersama.

Bagi mencapai objektif tersebut, NEKTH mengandungi 11 nilai berikut: (*Ibid*:6)

1. Mengabdikan diri kepada Allah s.w.t.
2. Ikhlas
3. Amanah
4. Dedikasi dan sabar
5. Tekun dan cekap
6. Adil dan bijaksana
7. Bekerja sebagai satu pasukan
8. Menghargai masa

¹⁸ Lembaga Tabung Haji (2003), *Laporan Tahunan 2003*. Kuala Lumpur: Lembaga Tabung Haji Malaysia, h. 18.

¹⁹ Lembaga Tabung Haji (t.t.a), *Tabung Haji: Pemangkin Pembangunan Ekonomi Ummah*. Kuala Lumpur: Lembaga Tabung Haji Malaysia, h. 4.

²⁰ Lembaga Tabung Haji (t.t.b), *Nilai Dan Etika Kerja Tabung Haji*. Kuala Lumpur: Lembaga Tabung Haji Malaysia, h. 2.

9. Hubungan harmoni sesama anggota
10. Berbangga dengan Tabung Haji
11. Bermatlamatkan kebahagiaan ummah.

Kesemua objektif dan nilai-nilai yang didukung oleh NEKTH ini memperlihatkan peranan besar yang dimainkan oleh NEKTH bagi memandu kakitangan Tabung Haji melaksanakan tugas dengan penuh iltizam dan melahirkan kakitangan yang berakhlak dari segi perlakuan, sikap dan juga kualiti kerja. Sikap positif dan akhlak yang diperlihatkan oleh kakitangan Tabung Haji diharap dapat meningkatkan kredibiliti Tabung Haji di mata para pendeposit dan jemaah haji serta mengukuhkan kepercayaan mereka terhadap Tabung Haji.

Pembentukan NEKTH ini merupakan langkah awal bagi melaksanakan kod etika Islam dalam organisasi Tabung Haji. Ia kemudiannya disusuli dengan pelbagai program dan aktiviti sokongan bagi memperkukuhkan lagi pelaksanaannya. Secara keseluruhannya, langkah-langkah bagi melaksanakan NEKTH di Tabung Haji boleh dibahagikan kepada tiga kelompok sebagaimana yang tertera dalam Jadual 1. Kelompok pertama dinamakan sebagai projek NEKTH, kelompok kedua dinamakan sebagai program NEKTH dan kelompok ketiga dinamakan sebagai aktiviti NEKTH.

Projek NEKTH merujuk kepada langkah-langkah pelaksanaan berbentuk formal dan jangka panjang. Ia bertujuan untuk memastikan NEKTH sentiasa difahami, diingati, dilaksana dan diamalkan dalam budaya kerja kakitangan Tabung Haji. Penerbitan buku panduan NEKTH dan manual Standard Perkhidmatan Pelanggan merupakan dua projek utama NEKTH. Kedua-dua dokumen ini dijadikan sebagai panduan dan rujukan utama dalam melaksanakan NEKTH. Penerbitan kedua-dua dokumen ini yang memakan masa dan memerlukan komitmen yang tinggi membuktikan iltizam dan kesungguhan pihak Tabung Haji untuk melaksanakan NEKTH dalam organisasi mereka. Kedua-dua dokumen ini kemudiannya diedarkan kepada semua kakitangan Tabung Haji di seluruh negara bagi memastikan pelaksanaannya secara bersama dan seragam.

Jadual 1: Langkah-Langkah Pelaksanaan NEKTH

Kelompok	Nama Projek/Program/Aktiviti
Projek NEKTH	• Penerbitan Buku Panduan NEKTH
	• Penerbitan Manual Standard Perkhidmatan Pelanggan
Program NEKTH	• Kursus Induksi
	• Kursus Bina Insan
	• Kursus Perkhidmatan Pelanggan
	• Kaunter Cemerlang
	• Kursus Teras Petugas Haji
Aktiviti NEKTH	• Taklimat Pagi
	• Kuliah dan Tazkirah Agama
	• Bacaan Doa
	• Sambutan Hari-Hari Kebesaran Islam

Sumber: Soal Selidik

Program NEKTH pula merujuk kepada langkah-langkah pelaksanaan berbentuk formal dan jangka pendek iaitu dijalankan secara rasmi dalam tempoh masa beberapa hari dengan modus operandi yang telah dirangka secara sistematik. Program NEKTH boleh berbentuk program penerapan mahupun pengukuhan. Penganjuran Kursus Induksi misalnya lebih merupakan langkah untuk menerapkan kesemua komponen NEKTH buat pertama kalinya kepada para kakitangan yang baru berkhidmat di Tabung Haji. Penganjuran Kursus Teras Petugas Haji pula lebih merupakan langkah untuk mengukuh dan menekankan penghayatan komponen nilai tertentu dalam NEKTH seperti nilai bekerja sebagai satu pasukan, cekap dan sabar.

Aktiviti NEKTH pula merujuk kepada langkah-langkah pelaksanaan berbentuk tidak formal yang diadakan secara berterusan sepanjang tahun tanpa memerlukan satu modus operandi yang terlalu spesifik. Ia diadakan semasa kakitangan Tabung Haji melakukan tugas seharian (*on job programme*) bagi meningkatkan pemahaman, menyubur dan mengekalkan amalan NEKTH dalam budaya kerja mereka. Pendekatan secara tidak formal ini membolehkan mesej NEKTH disampaikan secara tidak langsung dan terus dipraktikkan dalam amalan kerja kakitangan Tabung Haji. Antara aktiviti NEKTH adalah seperti taklimat pagi, tazkirah, bacaan doa dan sambutan hari-hari kebesaran Islam. Ke kerapannya dan pendekatan pelaksanaan aktiviti-aktiviti ini adalah bergantung kepada keperluan semasa dan kreativiti para pengurus pejabat Tabung Haji.

Ringkasnya, langkah-langkah pelaksanaan NEKTH di atas memperlihatkan pendekatan berbentuk fizikal dan spiritual digabungkan. Setiap langkah yang diambil mempunyai tujuan, ciri dan pendekatan tersendiri. Apa yang pasti, setiap langkah tersebut mengambil kira etika Islam sebagai agenda langsung mahupun tidak langsung.

Sungguhpun demikian, didapati bahawa masih belum ada program dan aktiviti yang secara khusus dan komprehensif tentang NEKTH. Setakat ini, NEKTH hanya dijadikan sebagai salah satu modul dan pengisian dalam program-program berkaitan sahaja. NEKTH juga disentuh secara tidak langsung dalam aktiviti-aktiviti Tabung Haji. Justeru, adakah langkah-langkah sedia ada ini telah memadai untuk memastikan kod etika Islam terlaksana di Tabung Haji? Sejauh mana kefahaman dan sambutan kakitangan Tabung Haji terhadap langkah-langkah ini? Bagi mendapatkan jawapan kepada persoalan ini, soal selidik diedarkan kepada kakitangan Tabung Haji yang terpilih sebagai responden kajian.

Metodologi Kajian

Seramai 166 kakitangan Tabung Haji terlibat sebagai responden kajian.²¹ Responden terdiri daripada kakitangan yang bertugas di pejabat-pejabat Tabung Haji yang terpilih untuk terlibat dalam kajian ini.²² Taburan responden dipaparkan dalam Jadual 2.

Satu set borang soal selidik diedarkan kepada para responden. Borang soal selidik diedarkan kepada para responden melalui perantaraan pegawai yang dipertanggungjawabkan.²³ Soalan-soalan yang dikemukakan dalam borang soal selidik adalah berbentuk soalan tertutup dengan beberapa pilihan jawapan. Maklum balas responden menggambarkan kefahaman dan sambutan mereka terhadap langkah-langkah pelaksanaan NEKTH.

²¹ Menurut perangkaan Tabung Haji sehingga Disember 2006, kakitangan Tabung Haji adalah seramai 1,928 orang. Lihat Lembaga Tabung Haji (t.t.c), *Perangkaan Anggota Tabung Haji, Disember 2006*. Tidak diterbitkan.

²² Pemilihan pejabat Tabung Haji adalah berdasarkan teknik persampelan multi-peringkat. Teknik ini menggabungkan teknik pensampelan berkelompok dan teknik pensampelan rawak mudah. Lihat Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach*, 4th edition. New York: John Wiley & Sons Inc., h. 275; Lau Too Kya *et al.* (1995), *Statistik Asas ITM*. Shah Alam: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd., h. 13.

²³ Cara ini dipilih berdasarkan kekangan masa, jarak, tenaga dan juga kos yang perlu ditanggung oleh penyelidik. Ia juga adalah bagi menghormati peraturan pejabat Tabung Haji itu sendiri.

Jadual 2: Taburan Responden Kakitangan Berdasarkan Lokasi Pejabat Tabung Haji

Lokasi Pejabat Tabung Haji	JUMLAH
Kuala Lumpur	28 (16.9%)
Pulau Pinang	35 (21.1%)
Selangor	47 (28.3%)
Melaka	25 (15.1%)
Kelantan	31 (18.7%)
JUMLAH	166 (100.0%)

Sumber: Soal Selidik

Penemuan Kajian

Kefahaman dan sambutan terhadap NEKTH dilihat dari segi pengetahuan responden tentang tujuan NEKTH dibentuk, sebab mereka melaksanakannya, sumber mereka memahaminya dan masalah yang mereka hadapi sepanjang melaksanakannya.

Dari segi pengetahuan tentang tujuan NEKTH dibentuk, Jadual 3 memaparkan hasil maklum balas 166 responden.

Jadual 3: Pengetahuan Tentang Tujuan Utama NEKTH Dibentuk

Tujuan Utama NEKTH Dibentuk	Kekerapan	Peratus
Membentuk budaya kerja cemerlang	74	44.6
Melahirkan individu berkualiti	20	12.0
Menjadi institusi Islam contoh	19	11.4
Menjadi garis panduan kepada tingkah laku	15	9.0
Memastikan operasi menepati syariat	13	7.8
Mempertingkatkan produktiviti kerja	10	6.0
Meningkatkan tahap profesionalisme	7	4.2
Memaksimumkan perolehan keuntungan	2	1.2
Mengembalikan kepercayaan masyarakat	1	0.6
Tiada maklumat	5	3.0
JUMLAH	166	100.0

Sumber: Soal Selidik

Jadual 3 memaparkan beberapa tujuan pembentukan NEKTH yang menjadi pilihan utama para responden berdasarkan pengetahuan dan pemahaman mereka. Sebahagian besar responden (44.6 peratus) memilih membentuk budaya kerja cemerlang sebagai tujuan utama pembentukan NEKTH. Ia kemudiannya diikuti dengan tujuan untuk melahirkan individu berkualiti (12 peratus), menjadi institusi Islam contoh (11.4 peratus), menjadi garis panduan kepada tingkah laku (9 peratus), memastikan operasi bertepatan dengan syariat (7.8 peratus), meningkatkan produktiviti kerja (6 peratus) dan meningkatkan tahap profesionalisme (4.2 peratus). Pilihan-pilihan jawapan tersebut jelas membuktikan rata-rata responden mengetahui dan memahami tujuan NEKTH dibentuk. Kesemua tujuan yang menjadi pilihan utama responden adalah selari dengan matlamat pembentukan NEKTH sebagaimana yang terkandung dalam buku panduan NEKTH sama ada secara tersurat mahupun tersirat.

Sungguhpun demikian, terdapat juga responden yang memilih tujuan untuk memaksimumkan perolehan keuntungan (1.2 peratus) dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap Tabung Haji (0.6 peratus) sebagai tujuan utama NEKTH dibentuk. Meskipun peratusan responden bagi kedua-dua tujuan ini adalah kecil, namun pemilihannya mempamerkan masih wujud kakitangan yang belum memahami tujuan sebenar NEKTH dibentuk. Kedua-dua tujuan ini sememangnya terkeluar dan tersasar daripada matlamat pembentukan NEKTH. Kedua-duanya sengaja diletakkan sebagai pilihan jawapan bagi menguji pengetahuan dan pemahaman mereka. Peratusan responden yang tidak memberikan maklum balas (3 peratus) juga membawa kepada dua kemungkinan. Pertama, mereka

Jadual 4: Sumber Utama Memahami NEKTH

Sumber Utama Memahami NEKTH	Kekerapan	Peratus
Hadir ke kursus/ceramah/seminar	92	55.4
Membaca buku panduan NEKTH	30	18.1
Penerangan daripada pengurus	22	13.3
Membaca risalah terbitan Tabung Haji	7	4.2
Membaca buku/risalah/artikel bukan terbitan Tabung Haji (media massa)	7	4.2
Berbincang dengan rakan sekerja	3	1.8
Tiada maklumat	5	3.0
JUMLAH	166	100.0

Sumber: Soal Selidik

sememangnya tidak mengetahui serta memahami tujuan sebenar NEKTH dibentuk²⁴ dan kedua, mereka terlepas pandang untuk memberikan maklum balas.

Dari segi sumber responden memahami NEKTH pula, Jadual 4 mempunyai butiran dapatan tersebut. Menghadiri kursus, ceramah atau seminar, membaca buku panduan NEKTH dan penerangan daripada pengurus Tabung Haji didapati merupakan tiga sumber utama responden memahami NEKTH. Ketiga-tiga sumber ini masing-masing dipilih oleh 92 (55.4 peratus), 30 (18.1 peratus) dan 22 responden (13.3 peratus). Ketiga-tiga sumber ini adalah bertepatan dengan mekanisme pelaksanaan NEKTH yang telah diambil oleh pihak pengurusan Tabung Haji sepertimana termuat dalam Jadual 2 terdahulu.

Dapatan ini turut bertepatan dengan maklum balas para responden berhubung program dan aktiviti NEKTH yang paling kerap dihadiri sebagaimana yang tertera dalam Jadual 5. 71 responden (42.8 peratus) mengaku paling kerap menghadiri kursus-kursus seperti kursus motivasi, kursus bina insan dan kursus induksi, 49 responden (29.5 peratus) paling kerap menghadiri ceramah dan seminar, 41 responden (24.7 peratus) paling kerap menghadiri tazkirah dan taklimat pagi, manakala selebihnya (3 peratus) tidak memberikan sebarang jawapan.

Jadual 5: Program dan Aktiviti NEKTH Yang Paling Kerap Dihadiri

Program/Aktiviti NEKTH Paling Kerap Dihadiri	Kekerapan	Peratus
Kursus motivasi/bina insan/induksi	71	42.8
Ceramah/seminar	49	29.5
Tazkirah/taklimat pagi	41	24.7
Tiada maklumat	5	3.0
JUMLAH	166	100.0

Sumber: Soal Selidik

Apa yang menarik, kehadiran responden ke program dan aktiviti NEKTH ini adalah atas pelbagai sebab sebagaimana termuat dalam Jadual 6. Sebahagian besar responden (46.4 peratus) menghadiri program dan aktiviti NEKTH adalah kerana kehadiran mereka diwajibkan oleh pihak pengurusan atasan. Sebab ini didapati agak bertentangan dengan nilai ikhlas yang terkandung dalam NEKTH.

²⁴ Hal ini terbukti apabila 5 responden (3 peratus) mengaku “tidak faham” sebagai salah satu masalah utama dalam melaksanakan NEKTH (Jadual 3).

Namun sebagai kakitangan bawahan, mereka perlu akur dan patuh kepada arahan ketua yang menjadikan aktiviti taklimat pagi misalnya sebagai amalan pejabat dan keperluan tugas pada setiap pagi hari bekerja. Sebab kehadiran diwajibkan ini diimbangi dengan minat dan kesedaran diri sendiri (36.1 peratus) serta mempunyai masa terluang (12 peratus) yang juga merupakan antara sebab utama kebanyakan responden menghadiri program dan aktiviti NEKTH.

Jadual 6: Sebab Utama Menghadiri Program dan Aktiviti NEKTH

Sebab Utama Menghadiri Program/Aktiviti NEKTH	Kekerapan	Peratus
Kehadiran diwajibkan	77	46.4
Minat/kesedaran diri	60	36.1
Mempunyai masa terluang	20	12.0
Ajakan rakan sekerja	1	0.6
Tanggungjawab sebagai penggerak/penyampai	1	0.6
Tiada maklumat	7	4.2
JUMLAH	166	100.0

Sumber: Soal Selidik

Berdasarkan Jadual 4 terdahulu juga, bahan bacaan terbitan Tabung Haji (4.2 peratus), bahan bacaan daripada lain-lain media massa (4.2 peratus) dan perbincangan dengan rakan sekerja (1.8 peratus) didapati turut merupakan sumber utama responden memahami NEKTH selain tiga sumber teratas. Ini bermakna, bahan bacaan turut memainkan peranan yang tidak kurang pentingnya dalam pelaksanaan NEKTH di Tabung Haji. Kesenambungan daripada hal tersebut, dua pertiga responden (63.9 peratus) didapati telah berpuas hati dengan bahan bacaan berkaitan NEKTH yang tersedia di pejabat mereka. Namun begitu, masih terdapat sepertiga responden (34.3 peratus) yang tidak berpuas hati dengan bahan bacaan yang tersedia sebagaimana tertera dalam Jadual 7.

Jadual 7: Kepuasan Terhadap Bahan Bacaan Berkaitan NEKTH

Kepuasan Terhadap Bahan Bacaan Berkaitan NEKTH Yang Disediakan	Kekerapan	Peratus
Memuaskan	106	63.9
Tidak Memuaskan	57	34.3
Tiada Maklumat	3	1.8
JUMLAH	166	100.0

Sumber: Soal Selidik

Dapatan ini memperlihatkan bahawa pihak pengurusan Tabung Haji perlu mengambil inisiatif untuk memastikan bahan-bahan bacaan sentiasa mencukupi dari segi kuantiti dan kualitinya bagi memenuhi keperluan kakitangan. Mereka tidak sewajarnya berasa begitu selesa dan memadai dengan adanya buku panduan NEKTH dan manual Standard Perkhidmatan Pelanggan semata-mata.

Dari segi sebab responden melaksanakan NEKTH pula, penemuan kajian adalah seperti dalam Jadual 8.

Jadual 8: Sebab Utama Melaksanakan NEKTH

Sebab Utama Melaksanakan NEKTH	Kekerapan	Peratus
Tanggungjawab sebagai kakitangan	80	48.2
Tuntutan agama	47	28.3
Arahan pihak atasan	14	8.4
Kesedaran diri	12	7.2
Meningkatkan kualiti kerja	10	6.0
Saranan kerajaan	1	0.6
Tiada maklumat	2	1.2
JUMLAH	166	100.0

Sumber: Soal Selidik

Berdasarkan Jadual 8, sebahagian besar responden menyatakan tanggungjawab sebagai kakitangan Tabung Haji (48.2 peratus) dan tuntutan agama (28.3 peratus) sebagai sebab utama mereka melaksanakan NEKTH. Kedua-dua sebab ini menggambarkan manifestasi responden terhadap nilai amanah, berbangga dengan Tabung Haji dan mengabdikan diri kepada Allah s.w.t. sebagaimana yang terkandung dalam NEKTH. Tidak kurang juga responden yang melaksanakan NEKTH atas arahan pihak atasan (8.4 peratus), kesedaran diri (7.2 peratus) dan peningkatan kualiti kerja (6 peratus). Sebab-sebab ini pula adalah selari dengan nilai bekerja sebagai satu pasukan, amanah, dedikasi dan bermatlamatkan kebahagiaan ummah.

Jika dibandingkan hasil penemuan ini dengan dapatan dalam Jadual 6 terdahulu, kedua-duanya didapati tidak jauh berbeza. Meskipun konteksnya agak berbeza, namun ia masih membawa kepada implikasi yang hampir sama iaitu pelaksanaan NEKTH. Sebab menghadiri program dan aktiviti NEKTH adalah lebih terhad dan khusus konteksnya. Justeru, apabila responden meletakkan kehadiran diwajibkan sebagai sebab paling utama mereka menghadiri program dan aktiviti

NEKTH, ia memberi implikasi bahawa sebab tersebut hanya relevan dalam konteks program dan aktiviti NEKTH sahaja. Hal ini sedikit berbeza dengan sebab melaksanakan NEKTH yang lebih luas dan umum konteksnya. Justeru, apabila responden meletakkan tanggungjawab sebagai kakitangan Tabung Haji sebagai sebab paling utama mereka melaksanakan NEKTH, ia memberi implikasi bahawa sebab tersebut lebih relevan dan boleh diterima pakai dalam konteks pelaksanaan NEKTH secara keseluruhannya termasuklah dalam konteks program dan aktiviti NEKTH itu sendiri.

Berdasarkan maklum balas responden dalam Jadual 6 dan Jadual 8 juga, sebab-sebab yang mendorong kepada pelaksanaan NEKTH dapat dirumuskan kepada dua sebab utama. Pertama, atas inisiatif diri sendiri iaitu rasa tanggungjawab sebagai kakitangan Tabung Haji, akauntabiliti untuk meningkatkan kualiti kerja, kesedaran bahawa pelaksanaannya amat dituntut oleh agama, minat dan mempunyai kelapangan masa untuk berbuat demikian. Kedua, atas inisiatif pihak ketiga iaitu arahan pihak atasan Tabung Haji yang mewajibkan kehadiran dan menuntut pelaksanaannya, ajakan rakan sekerja dan saranan kerajaan yang menggalakkan mereka berbuat demikian. Keadaan ini menunjukkan bahawa inisiatif di pihak kakitangan dan pihak pengurusan organisasi saling memainkan peranan dalam pelaksanaan NEKTH.

Dari segi masalah yang dihadapi responden pula, 80 responden (48.2 peratus) menyatakan tidak menghadapi sebarang masalah sepanjang melaksanakan NEKTH dalam tugas mereka. Responden benar-benar telah memahami NEKTH secara teori dan praktis. 81 responden lagi (48.8 peratus) mengakui menghadapi pelbagai masalah, manakala selebihnya (3 peratus) tidak memberikan maklum balas. Jadual 9 memperincikan hal ini.

Jadual 9: Masalah Melaksanakan NEKTH

Masalah Melaksanakan NEKTH	Kekerapan	Peratus
Tiada Masalah	80	48.2
Menghadapi Masalah		
Tidak memiliki buku panduan NEKTH	20	12.1
Tiada model pelaksana	20	12.1
Tiada motivasi diri	13	7.8
Tiada motivasi daripada pihak atasan	11	6.6
Tiada bahan bacaan berkaitan	9	5.4
Tidak faham	5	3.0
Tiada sokongan daripada rakan sekerja	2	1.2
Tiada kesedaran tuntutan agama	1	0.6
Tiada Maklumat	5	3.0
JUMLAH	166	100.0

Sumber: Soal Selidik

Jadual 9 mempamerkan masalah-masalah utama yang dihadapi responden dalam pelaksanaan NEKTH. Tidak memiliki buku panduan NEKTH (12.1 peratus) dan tiada model pelaksana untuk dijadikan sebagai contoh ikutan (12.1 peratus) merupakan dua masalah utama yang dihadapi responden. Masalah tidak memiliki buku panduan NEKTH memperlihatkan masih wujud keciciran dalam pendedaran buku panduan tersebut di kalangan kakitangan Tabung Haji. Logiknya, masalah ini tidak sepatutnya timbul kerana buku panduan NEKTH telah diterbitkan sejak tahun 1999. Ia sewajarnya telah diedar dan dimiliki oleh setiap lapisan kakitangan Tabung Haji. Walau bagaimanapun, masalah ini diakui masih dihadapi oleh kakitangan yang baru menyertai organisasi Tabung Haji dan belum berkesempatan untuk memilikinya.²⁵ Masalah ketiadaan model pelaksana pula menggambarkan bahawa NEKTH masih belum dilaksanakan dengan baik di peringkat pengurusan atasan Tabung Haji dan 'kepimpinan melalui teladan' tidak dipraktikkan di organisasi Tabung Haji.

Selain itu, tiada motivasi diri (7.8 peratus), tiada galakan daripada pihak atasan organisasi (6.6 peratus), tiada bahan bacaan berkaitan yang mencukupi (5.4 peratus), tidak memahami NEKTH (3.0 peratus), tiada sokongan rakan sekerja (1.2 peratus) dan tiada kesedaran bahawa pelaksanaannya dituntut agama (0.6 peratus) juga merupakan masalah-masalah dalam pelaksanaan NEKTH yang tidak kurang pentingnya.

Kesemua permasalahan ini ada relevannya dengan sumber responden memahami NEKTH itu sendiri sebagaimana yang dipaparkan dalam Jadual 4 terdahulu. Ketiadaan buku panduan NEKTH dan bahan bacaan berkaitan menyukarkan responden untuk memahami dan seterusnya melaksanakan NEKTH. Begitu juga dengan ketiadaan model pelaksana di kalangan pengurusan atasan untuk dijadikan ikutan dan ketiadaan sokongan daripada rakan sekerja untuk sama-sama berbincang bagi memahami NEKTH. Malah, ketiadaan maklum balas responden jelas menunjukkan responden berkenaan sememangnya tidak memahami NEKTH. Ketidakfahaman ini menyebabkan mereka tidak dapat memberikan maklum balas berhubung masalah yang dihadapi sepanjang pelaksanaan NEKTH.

Kesemua permasalahan ini juga memberi petanda bahawa organisasi Tabung Haji perlu mengambil langkah lebih agresif bagi meningkatkan pelaksanaan NEKTH. Misalnya dengan mengadakan program khusus lagi komprehensif berhubung NEKTH, menambah kuantiti dan kualiti bahan bacaan berkaitan serta menyediakan platform bersesuaian bagi menggalakkan pembudayaan ilmu, percambahan fikiran dan sumbangsaran di kalangan kakitangan Tabung Haji. Kesemua langkah ini menyumbang kepada pemantapan kefahaman kakitangan tentang NEKTH sehingga membolehkan mereka melaksanakan NEKTH dengan

²⁵ Pengurus Besar Tabung Haji di Ibu Pejabat Tabung Haji. Temubual pada September 2006.

lebih baik. Di samping itu, pihak pengurusan atasan perlu terlebih dahulu melaksanakan NEKTH agar tampil sebagai model pelaksana, contoh teladan, rujukan dan motivasi kepada kakitangan bawahan untuk sama-sama melaksanakannya dalam amalan kerja mereka.²⁶ Masalah keciciran dalam pagedaran buku panduan NEKTH turut perlu ditangani segera. Begitu juga dengan masalah tidak memahami NEKTH itu sendiri yang perlu dikenal pasti punca sebenar dan pendekatan terbaik untuk mengatasinya.

RUMUSAN

Secara keseluruhannya, pengalaman Tabung Haji memperlihatkan pelbagai langkah telah diambil untuk melaksanakan kod etika Islam dalam organisasi mereka. Langkah-langkah pelaksanaan ini mengambil kira aspek fizikal dan spiritual dalam penjanaaan projek, program dan aktiviti. Walau bagaimanapun, langkah pelaksanaan ini dilihat masih perlu ditambah baik dengan program yang lebih khusus dan komprehensif tentang NEKTH itu sendiri.

Hasil maklum balas responden pula mendapati rata-rata responden telah memahami dan memberi sambutan yang baik terhadap pelaksanaan NEKTH. Mereka mempunyai pengetahuan tentang tujuan NEKTH dibentuk, sumber untuk memahaminya dan sebab mereka melaksanakannya dalam tugas harian. Sungguhpun demikian, permasalahan yang dihadapi oleh sebahagian responden menunjukkan bahawa organisasi perlu mengambil langkah lebih agresif bagi meningkatkan lagi pelaksanaan NEKTH. Peranan pihak pengurusan, rakan sekerja dan bahan ilmiah perlu diberi penekanan bagi meningkatkan amalan dan keberkesanan pelaksanaan kod etika Islam di Tabung Haji.

²⁶ Peranan ketua ini diakui oleh Pengurus Besar Tabung Haji yang ditemubual di Pejabat Tabung Haji Kelana Jaya pada November 2006. Beliau berpendapat bahawa pihak pengurusan yang amat menitikberatkan dan mementingkan etika dalam perancangan Tabung Haji merupakan salah satu faktor yang menyumbang kepada pembentukan budaya kerja beretika di Tabung Haji.

RUJUKAN

- Adams, J. S. *et al.* (2001), “Codes Of Ethics As Signals For Ethical Behavior”, *Journal Of Business Ethics*, 29.
- Aydin, Mehmet (1992), “Islamic Ethics” dalam Lawrence C. Becker *et al.* (eds.), *Encyclopedia Of Ethics*, vol. 1. New York: Garland Publishing Inc.
- Collins Dictionary of The English Language* (1979), Patrick Hanks (ed.). London: Collins.
- Dean, Peter J. (1992), “Making Codes Of Ethics Real”, *Journal Of Business Ethics*, 11 (4).
- Donnelly, James H., Jr. *et al.* (1998), *Fundamentals Of Management*, 10th edition. Boston: Irwin/McGraw Hill.
- Emmet, Dorothy (1968), “Ethics: Ethical Systems And Social Structures” dalam David L. Sills (ed.), *International Encyclopedia Of Social Sciences*, vol. 5. The MacMillan Company & The Free Press.
- Ferrell, O. C. *et al.* (2000), *Business Ethics: Ethical Decision Making And Cases*, 4th edition. New York: Houghton Mifflin Company.
- Gaskill Thomas (1995), “Islamic Ethics” dalam John K. Roth (ed.), *International Encyclopedia Of Ethics*. London: Fitzroy Dearborn Publishers.
- Ghazālī, Abū Ḥāmid Muḥammad b. Muḥammad (1990), *al-Iḥyā’ ‘Ulūm al-Dīn*, j. 3. Damsyik: Dār al-Khayr.
- Ibn Miskawayh (1961), *Tahdhīb al-Akhlāq*. Beirut: Mansyuuwwarat Dār Maktabah al-Ḥayāh.
- Kamus Dewan* (2000), edisi 3. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Lau Too Kya *et al.* (1995), *Statistik Asas ITM*. Shah Alam: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Lembaga Tabung Haji (2003), *Laporan Tahunan 2003*. Kuala Lumpur: Lembaga Tabung Haji Malaysia.
- Lembaga Tabung Haji (t.t.a), *Tabung Haji: Pemangkin Pembangunan Ekonomi Ummah*. Kuala Lumpur: Lembaga Tabung Haji Malaysia.
- Lembaga Tabung Haji (t.t.b), *Nilai Dan Etika Kerja Tabung Haji*. Kuala Lumpur: Lembaga Tabung Haji Malaysia.
- Lembaga Tabung Haji (t.t.c), *Perangkaan Anggota Tabung Haji, Disember 2006*. Tidak diterbitkan.
- Mohd. Janib Johari (2001), *Etika Profesional*. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Mote, Dave *et al.* (2000), “Business Ethics” dalam Jane A. Malonis (ed.), *Encyclopedia Of Business*, 2nd edition. Gale Group Inc.
- Muhammad Loqman (2001), “Islamic Ethics In Management” dalam Khaliq Ahmad *et al.* (eds.), *Ethics In Business And Management*. London: ASEAN Academic Press.

- Nik Mustapha Nik Hassan (1995), “*Nilai Murni Dan Etika Kerja Dalam Perkhidmatan Awam*”, Kertas Kerja Seminar Penerapan Nilai-Nilai Murni Dalam Pentadbiran Awam, di Kuala Lumpur, 27-28 Januari 1995.
- Nik Roskiman Abdul Samad (2003), *Al-Ghazali On Administrative Ethics (With Special Reference To His Nasihat al-Muluk*. Kuala Lumpur: The International Institute of Islamic Thought and Civilization.
- Nor ‘Azzah Kamri (2007), “*Pelaksanaan Kod Etika Islam di Institusi Pembangunan Berteraskan Islam: Kajian Kes Lembaga Tabung Haji Malaysia*” (Tesis Ijazah Doktor Falsafah, Universiti Sains Malaysia).
- O’Neil, Patrick M. (1995), “Ethics” dalam John K. Roth (ed.), *International Encyclopedia Of Ethics*. London: Fitzroy Dearborn Publishers.
- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach*, 4th edition. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Temubual dengan Pengurus-Pengurus Tabung Haji pada September dan November 2006.
- The Concise Oxford Dictionary* (1999), 10th edition. Judy Pearsall (ed.). Oxford University Press.
- Valentine, Sean (2002), “Ethics Codes And Professionals’ Tolerance Of Societal Diversity”, *Journal Of Business Ethics*, 40 (4).
- Velasquez, Manuel G. (2002), *Business Ethics: Concepts And Cases*, 5th edition. New Jersey: Prentice Hall.